



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**PLAN DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA
MEJORAR LA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR
INDOCUMENTADO DEL RENIEC SAN IGNACIO - 2016.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. MARLON CÉSAR SERQUÉN SEGURA

ASESOR

Dr. HENRY ARMANDO MERA ALARCÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

JAÉN – PERÚ

2017

PAGINA DE JURADO

Dr. Orlando Alarcón Díaz

Presidente

Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo

Secretario

Dr. Henry Armando Mera Alarcón

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Marlon César Serquén Segura egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 27750816.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **“PLAN DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR INDOCUMENTADO DEL RENIEC SAN IGNACIO – 2016”**. La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

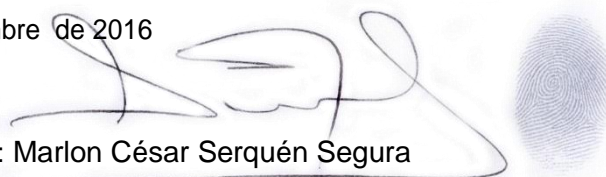
De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 27 de noviembre de 2016

Firma

Nombres y apellidos: Marlon César Serquén Segura

DNI: 27750816



DEDICATORIA

Con mucho mi amor y cariño para mis padres. **Olga Delicia y Toribio Andrés**, a mi esposa **Josefa** e hijos **Marlon Adrián y Dayana Romina**, quienes son la razón de mi Progreso. Siempre inculcan en mí el deseo de superación con ese anhelo de un futuro mejor.

Marlon César

AGRADECIMIENTO

A **Dios** por ser el ser supremo que nos guía por el camino correcto en cada minuto por su sabiduría necesaria para poder enfrentar las adversidades de la vida.

Al Dr. **César Acuña Peralta**, Rector fundador de la Universidad César Vallejo por implementar el Programa de Maestría en la sede de Jaén, permitiendo de esta manera que cada uno de nosotros nos forjemos un mejor mañana diferente a base del esfuerzo y sacrificio, y de esa manera poder mejorar nuestras habilidades profesionales al servicio de la sociedad.

A nuestro asesor Dr. **Henry Armando Mera Alarcón**, quien con su disponibilidad en momentos fuera de clase en temas de investigación sin fines de lucro, sino con las ganas de formar más profesionales que aprendan investigación y puedan en un futuro cercano transmitir los conocimientos adquiridos en cada momento de formación. Por su paciencia, por sus consejos cuando se daba cuenta que algunos ya nos dábamos por vencidos y nos convencía que retomemos con más fuerza.

Marlon César

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento la investigación titulada: “Plan de Simplificación Administrativa para mejorar la atención al adulto mayor indocumentado del Reniec San Ignacio - 2016”, el mismo que tiene como objetivo: “mejorar la atención del adulto mayor en la oficina del Reniec Provincia San Ignacio y sirva como modelo a nivel nacional”. “En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública”.

“Los beneficios de la investigación estuvieron relacionados a las dos variables de investigación (Variable dependiente y variable independiente)”. “En la variable: atención al adulto mayor, se trabajó las dimensiones: acceso a los programas sociales, satisfacción en la atención al adulto mayor, documentos que acrediten su identidad”; en la variable: “simplificación administrativa, se trabajó con las dimensiones organización eficiente, eficacia organizativa, organización económica y actitud ética en la simplificación administrativa, obteniendo como resultado la mejora en la atención al adulto mayor indocumentado del Reniec San Ignacio – 2016”.

La investigación está estructurada en cuatro capítulos los que se indican:

“**El capítulo I** está referido al problema de investigación en él se aborda la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas a las variables, dimensiones, marco conceptual, problemas, justificación, hipótesis y objetivos”.

“**El capítulo II** se refiere a la metodología, tipo y diseño de investigación, variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos”. “**El capítulo III** presenta los resultados, descripción y comprobación de los mismos. “**El capítulo IV** hace referencia a la discusión de resultados. Además de las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas”. “Finalmente se registran los anexos como evidencias de las acciones ejecutadas, antes, durante y después de la investigación realizada”.

Marlon César

ÍNDICE

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Página del jurado..... | ii |
| Declaración de autenticidad | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Presentación..... | vi |
| Índice..... | vii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract..... | x |
| Introducción | xi |

Capítulo I: problema de investigación

| | |
|---|----|
| 1.1. Realidad problemática | 11 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 14 |
| 1.3. Marco teórico..... | 20 |
| 1.3.1. Teoría de atención del adulto mayor indocumentado..... | 20 |
| 1.3.2. Dimensiones de la atención al adulto mayor indocumentado..... | 24 |
| 1.3.3. Temas de consistencia a la atención del adulto mayor..... | 28 |
| A. historia y situación actual de la atención al adulto mayor indocumentado..... | 28 |
| B. Servicio de calidad que mejora la atención al adulto mayor..... | 29 |
| C. Ley de atención al adulto mayor..... | 30 |
| D. Identificación a la mujer rural..... | 32 |
| E. Logros obtenidos con pensión 65..... | 34 |
| 1.3.4. Teorías de la Simplificación Administrativa..... | 35 |
| A. teoría Clásica de la Organización..... | 35 |
| B. Teoría de Enfoque de Sistemas Administrativos..... | 35 |
| C. Teoría de la Administración Decisional..... | 36 |
| 1.3.5. Dimensiones de la Simplificación Administrativa..... | 37 |
| A. Organización eficiente..... | 37 |
| B. Eficacia organizativa | 38 |
| C. Organización económica..... | 39 |
| D. Actitud Ética, en la simplificación Administrativa..... | 40 |
| 1.3.6. Temas que dan consistencia a la Simplificación Administrativa.. | 42 |
| A. Etapa de Mejoramiento Continuo, en el Enfoque de la Administración | |

| | |
|--|----|
| De los Sistemas en la simplificación Administrativa..... | 42 |
| 1.3.7. Marco conceptual..... | 44 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 47 |
| 1.5. Justificación del estudio | 47 |
| 1.6. Hipótesis..... | 50 |
| 1.7. Objetivos..... | 50 |
| 1.7.1. Objetivo general..... | 50 |
| 1.7.2. Objetivos específicos..... | 51 |

Capítulo II. Metodología:

| | |
|---|----|
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 52 |
| 2.1.1. Tipo de investigación..... | 52 |
| 2.1.2. Diseño de investigación | 52 |
| 2.2. Variable..... | 53 |
| 2.2.1. Definición conceptual..... | 53 |
| 2.2.2. Definición operacional..... | 53 |
| 2.2.3. Operacionalización de variables..... | 55 |
| 2.3. Población muestra y muestreo..... | 59 |
| 2.4. Métodos de investigación | 39 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 61 |
| 2.6. Método de análisis de datos..... | 62 |
| 2.7. Aspectos éticos | 64 |

Capítulo III: Resultados

| | |
|--------------------------------------|----|
| 3.1. Descripción de resultados | 66 |
| 3.2. Prueba de hipótesis | 75 |

Capítulo IV: Discusión de resultados

| | |
|--------------------------|-----------|
| Conclusiones..... | 83 |
| Sugerencias..... | 85 |
| Propuesta | 66 |

Referencias bibliográficas

Anexos

Anexo 01: Cuestionario

Anexo 02: Ficha Técnica instrumental

Anexo 03: Validación de instrumentos

Anexo 04: Evidencias fotográficas

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Tabla y gráfico N° 01: Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en su dimensión acceso a los programas sociales según pre test. | 70 |
| Tabla y gráfico N° 02: Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en su dimensión satisfacción en la atención al adulto mayor según pre test. | 71 |
| Tabla y gráfico N° 03: Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en su dimensión documentos que acreditan su identidad según pre test. | 72 |
| Tabla y gráfico N° 04: Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en sus dimensiones según pre test . | 73 |
| Tabla y gráfico N° 05: Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en su dimensión acceso a los programas sociales según post test. | 74 |
| Tabla y gráfico N° 06: Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en su dimensión satisfacción en la atención al adulto mayor según post test. | 75 |
| Tabla y gráfico N° 07: Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en su dimensión documentos que acreditan su identidad según post test. | 76 |
| Tabla y gráfico N° 08: Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en sus dimensiones según post test . | 77 |
| Tabla y gráfico N° 09: Nivel de atención al adulto mayor indocumentado en todas sus dimensiones | 78 |
| Tabla N° 10: Prueba de normalidad de las puntuaciones obtenidas en el Pre test | 79 |
| Tabla N° 11: Prueba de normalidad de las puntuaciones obtenidas en el Post test | 80 |
| Tabla N° 12: Prueba de normalidad de las puntuaciones obtenidas entre el pre 6test y post test | 82 |

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Plan de Simplificación Administrativa para mejorar la atención al adulto mayor indocumentado del Reniec San Ignacio - 2016”, Cuyo objetivo es: “Determinar el plan de simplificación Administrativa para mejorar la atención del adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio al 2016”.

El tipo de estudio por su naturaleza fue: “aplicativo - explicativo porque sirvió como medio para proponer mejoras en la atención del adulto mayor indocumentado del Reniec San Ignacio”. “El instrumento de evaluación aplicado corresponde a un cuestionario con valoración numérica por ello se trata de una investigación Cuantitativa”, “porque corresponde a una investigación de tipo sustantiva, pues trata de responder a un problema de índole teórico y se orienta a describir su realidad”. “Se tuvo como muestra a 20 personas adultas mayores de edad entre varones y mujeres en la oficina del Reniec San Ignacio, así como también en el caserío Mandinga y Tomaque de la Provincia y Distrito de San Ignacio”.

Los resultados alcanzados al término de la investigación fueron alentadoras porque: en el pre test las tres dimensiones alcanzaron el puntaje más alto en el nivel moderado 95% documentos que acreditan su identidad, 90% acceso a programas sociales y 75% satisfacción en la atención; mientras que después de aplicar el programa la dimensión que más sobresalió fue acceso a programas sociales con el 65% nivel muy alta, seguido de la dimensión documentos que acreditan su documento de identidad con el 65% nivel moderada y el 55% la dimensión satisfacción al cliente. (Tabla y gráfico N° 10).

Palabras claves: Simplificación administrativa, adulto mayor, programas sociales, Satisfacción en la atención, documentos que acrediten su identidad.

El autor.

ABSTRACT

This research entitled: "Administrative Simplification Plan to Improve Care for Reniec San Ignacio Elderly Elderly - 2016", whose objective is: "To determine the administrative simplification plan to improve the care of the elderly undocumented senior citizen of RENIEC San Ignacio at 2016 ".

The type of study by its nature was: "application - explanatory because it served as a means to propose improvements in the care of the elderly undocumented Reniec San Ignacio. "The evaluation instrument applied corresponds to a questionnaire with numerical value, therefore it is a quantitative research", "because it corresponds to a research of a substantive type, since it tries to respond to a problem of a theoretical nature and is oriented to describe its reality ". "It was shown as 20 adult adults adults between men and women in the office of Reniec San Ignacio, as well as in the hamlet Mandinga and Tomaque of the Province and District of San Ignacio.

The results achieved at the end of the research were encouraging because: in the pretest the three dimensions reached the highest score in the moderate level 95% documents that prove their identity, 90% access to social programs and 75% satisfaction in care; While after implementing the program the most outstanding dimension was access to social programs with 65% very high level, followed by the dimension documents that credit their identity document with 65% moderate level and 55% the satisfaction dimension to client. (Table and graph No. 10).

Key words: Administrative simplification, older adult, social programs, Satisfaction in care, documents that prove their identity.

The author.

INTRODUCCIÓN

El estudio fue implementado en la provincia de San Ignacio, región Cajamarca previo a un diagnóstico de la realidad local el mismo que inspiró su realización porque se constató que los adultos mayores indocumentados tienen serios problemas para documentarse y hacerse acreedores a los diferentes programas sociales que por derecho les corresponde.

“Los beneficios de la investigación estuvieron relacionados a las dos variables de investigación (Variable dependiente y variable independiente)”. “En la variable: atención al adulto mayor, se trabajó las dimensiones: acceso a los programas sociales, satisfacción en la atención al adulto mayor, documentos que acrediten su identidad”; en la variable: “simplificación administrativa, se trabajó con las dimensiones organización eficiente, eficacia organizativa, organización económica y actitud ética en la simplificación administrativa, obteniendo como resultado la mejora en la atención al adulto mayor indocumentado del Reniec San Ignacio – 2016”.

La investigación está estructurada en cuatro capítulos los que se indican:

“**El capítulo I** está referido al problema de investigación en él se aborda la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas a las variables, dimensiones, marco conceptual, problemas, justificación, hipótesis y objetivos”.

“**El capítulo II** se refiere a la metodología, tipo y diseño de investigación, variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos”. “**El capítulo III** presenta los resultados, descripción y comprobación de los mismos. “**El capítulo IV** hace referencia a la discusión de resultados. Además de las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas”. “Finalmente se registran los anexos como evidencias de las acciones ejecutadas, antes, durante y después de la investigación realizada”.

Marlon César

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática.

Según (Rodríguez, 2015). Afirma que: “El Antiguo Derecho Español no legislaba sobre los Registros del Estado Civil dado que la función de registración estaba encomendada a la Iglesia, rigiéndose por el Derecho Canónico”. “La legislación colonial dispone en la Ley No. 10 del Libro VII, Título XXII de la Novísima Recopilación de 1680, la formación de estados mensuales de los nacidos, casados y muertos, sobre la base de los Registros Parroquiales”.

“Por Real Orden del 21 de Marzo de 1749, la Corona Española manda al Consejo Real inscribiere a todos los prelados del reino, incluidas las colonias de ultramar, encargándoles cuiden de que los Libros de Bautismos, Casamientos y Entierros, se pongan en las mismas iglesias en las que estén, con toda custodia y seguridad”. (Rodríguez, 2015)

Para (Rodríguez, 2015). “El carácter patriarcal de la sociedad primitiva, la escasa complejidad de sus relaciones, los medios de comunicación rudimentarios y lentos, un sentido ético más severo no exigió otro elemento de identificación que el nombre asociado a la memoria visual”. El sello natural que todo hombre trae con su nacimiento es: “La Impresión Digital mientras no existió el sistema dactiloscópico, al cual el análisis de todas las marcas particulares jugó un rol importante en la identificación de éstos”.

El concejal Gil Cedillo dijo:

“Al atender las necesidades de salud de nuestra población indocumentada podemos tener un impacto directo en los ingresos de las familias y en la sociedad entera”, tuvo estas palabras a *La Opinión* antes de viajar rumbo a la reunión de la Organización Internacional para las Migraciones (IOM) que se celebra en Ginebra, Suiza”. (Rodríguez, 2015)

Según (Martínez O. , 2015). Afirma que: “las licencias de manejo para los indocumentados en California es el único que participa en el evento mundial que reúne a alcaldes, ministros, autoridades locales, y organizaciones del sector privado y civil”.

Para (Martínez O. , 2015). Considera que: “Cedillo hablará de los inmigrantes de California durante una mesa redonda sobre Migrantes y Ciudades”. “Entre los

puntos más importantes tratara sobre, los indocumentados en los Estados Unidos, en el 2014 había 11.3 millones de inmigrantes indocumentados, el 3.5% de la nación". "En California hay más de dos millones, Señala que los inmigrantes indocumentados representan el 5.1% de toda la fuerza laboral".

"Los legisladores estatales permanecen optimistas de que una medida, que permitirá el año entrante, a los inmigrantes sin papeles acceder a un seguro de salud en California, y también conseguir una excepción del gobierno federal para que puedan comprar uno, en el mercado estatal de Covered California. Un estimado de 390,000 inmigrantes se beneficiarían de esa excepción" (Martinez O. , 2015).

"El drama de los indocumentados de América Latina, los datos sobre los mayores que carecen de documento de identidad son limitados porque esa pregunta no aparece como debería en la mayor parte de las encuestas de hogares, en Nicaragua se encontró que el 17% de las personas de más de 15 años carecía de ellos. No es un tema meramente burocrático". (Kliksberg, 2006)

Según (Kliksberg, 2006). Afirma que: "Estos ciudadanos "invisibles" para la sociedad están casi condenados a una vida al margen, (Kliksberg, 2006). Ante la interrogante: ¿Cuáles son las causas de la indocumentación? El estudio del BID señala que "la pobreza es un factor determinante".

Para (Kliksberg, 2006). Afirma que: "En Colombia mencionado por el BID indica que el 27% de las madres que no inscribieron a sus hijos no lo pudo hacer porque ellas mismas no habían sido inscritas, el 13% señaló que el registro estaba demasiado lejos". "No puede ser que en el siglo de la tecnología de la información las sociedades de la región no puedan enfrentar este grave problema".

El mismo (Kliksberg, 2006). Considera que: "En el Estado Amazonas, en Brasil, viven un millón y medio de personas, el gobierno envía tres embarcaciones especiales que recorren esas vías ofreciendo un amplio abanico de servicios públicos y registran a los habitantes". Un poblador resumió bien la situación: "Un hombre sin documentos no es nada, ni nadie, no es más que un animal en la selva".

(Kliksberg, 2006). Afirma que: "En Perú, con tan altos porcentajes de indocumentación, el Municipio autogestionario de Villa El Salvador, experiencia

social modelo de 400.000 pobladores pobres, está entregando actualmente la partida de nacimiento en sólo 10 minutos”. “No hay pretextos para justificar que el drama de la indocumentación prosiga en las tierras de América latina. Es hora de restituir ese derecho, el más básico la documentación”.

“El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), organismo autónomo encargado de la identificación de los peruanos, otorga el documento nacional de identidad, registra hechos vitales: nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil. En procesos electorales nuestra participación consiste en proporcionar el Padrón Electoral que será utilizado el día de las elecciones”. (Reniec R. N., 2015)

Según él (GOBREGCAJ, 2011). En la publicación Gobierno Regional: “Agenda social regional de Cajamarca 2011-2015, dan a conocer las metas que pretenden lograr referente a las provincias que han logrado un mejor indicador son Cajamarca y Cutervo, ubicadas en el quintil medio con 97.09% y 96.16%, respectivamente”. “contraposición, las provincias de Cajabamba, San Marcos y *San Ignacio* se sitúan en el quintil bajo con 94.32%, 94.64% y 94.80%”.

La población indocumentada, identificada para la obtención de sus documentos de identidad que les permita ejercer sus derechos. Al 2015 se habrá reducido en 50% la indocumentación de la población adulta respecto al año 2010. Se pretende lograr estos objetivos, promoviendo el cumplimiento de las normas y recomendaciones de la Defensoría del Pueblo emitiendo Ordenanza Regional para erradicar obstáculos en el acceso a la partida de nacimiento en los centros de salud. Así como Desarrollar campañas informativas y de sensibilización para el acceso a la inscripción gratuita de nacimiento y la obtención de partidas y DNI.

1.2. Trabajos previos.

(Galvez y Henriquez, 2014). Realizaron una investigación titulada: “**Calidad de Vida del Adulto mayor de la Unidad Médica el Instituto Salvadoreño del Seguro Social. Llopango, San Salvador. Septiembre 2013 a Marzo 2014**”, “presentado para optar al Grado de Maestro en Salud Pública, en la Universidad de

El Salvador”. “La metodología del estudio fue descriptiva. Para la realización de esta investigación se utilizó un diseño de campo, debido a que la información se obtuvo directamente de la población objeto de estudio”, es decir, “de un universo de 200 adultos mayores pertenecientes al área de la consulta externa de medicina interna de los que se recolectó una muestra de 131 personas”. “Se aplicó una encuesta modificada para la evaluación de la calidad de vida del adulto mayor, la cual fue validada previamente, se agruparon los datos, se presentaron en gráficos y con preguntas relacionadas con la atención al adulto”. “Dicho instrumento fue sometido a la validación por un experto. El estudio tuvo un nivel descriptivo, debido a que buscó determinar la atención del Adulto Mayor”. “Esta investigación tuvo como objetivo determinar Calidad de Vida del Adulto Mayor de la Unidad Médica de Llopango del Instituto Salvadoreño del Seguro Social en el periodo de septiembre 2013 a marzo 2014”. Los investigadores concluyeron:

- “La mayoría de adultos mayores presentan patologías asociadas al síndrome metabólico, las que están directamente relacionadas a los estilos de vida, mismos que hoy en día tratan de ser modificados para mejorar su calidad de vida” (Galvez y Henriquez, 2014).
- “La familia es la principal red de apoyo social que contribuye al bienestar físico y emocional de esta población, los estados depresivos se acentúan en esta etapa” (Galvez y Henriquez, 2014).
- “Los resultados encontrados demuestran que cuanto mayor satisfaga sus necesidades básicas los adultos mayores entrevistados, gozaran de una mejor calidad de vida y mejor salud mental”. (Galvez y Henriquez, 2014)
- “Los sentimientos de soledad, bajos ingresos económicos son factores que favorecen al deterioro de la salud mental, además existen factores propios de la edad como la ausencia de amigos y familiares, cambios drásticos de su medio ambiente” (Galvez y Henriquez, 2014).

Este estudio es importante para la investigación porque: incrementa acciones que propician la participación de la familia en la atención al adulto, implementa estrategias de promoción para la salud y crea más políticas que van dirigidas a la satisfacción de sus necesidades, además revela datos sobre la insatisfacción generada tomando en consideración las necesidades de atención y de mejora de la calidad de vida a los adultos mayor, porque permitirá ser parte de la sociedad accediendo a los distintos programas sociales a los que en la actualidad no puede

hacer uso. En cambio muestra que las relaciones entre los adultos mayores y sus familiares son cordiales pero este aspecto no es motivación para realizar una labor eficiente. Así mismo manifiestan satisfacción al trabajar, involucrarlos más en actividades desarrolladas por la familia y estimular el sentido de pertenencia mejorando su nivel de autoestima.

(Garcia, 2008), Realizó una investigación titulada: **“Análisis del Bienestar de los Adultos Mayores, México”**, “presentado para optar al Grado de Maestro en Población y desarrollo, en la Universidad de Flasco”. La metodología de estudio fue un modelo probabilístico ordenado. “El estudio tuvo un nivel metodológico cuantitativo, esta investigación busca como objetivo determinar el bienestar de los Adultos Mayores en México, a partir de la teoría de los Funcionamientos y Capacidades de Amartya Sen”. El investigador concluyo lo siguiente:

- “Que la medición del bienestar necesita de un indicador multidimensional el cual abarcó cuatro funcionamientos para que así, el adulto mayor pueda lograr su bienestar; estos fueron felicidad, salud, gasto económico y condiciones del hogar” (Garcia, 2008).
- “Se planteó la hipótesis de que un indicador resumen del bienestar que tuviera variables objetivas y subjetivas tendría a incrementar la medición del adulto mayor” (Garcia, 2008).
- “El bienestar de la sociedad mexicana dependerá en buena medida de que se logre responder de manera efectiva y oportuna a las necesidades de los adultos mayores, el cual será la puerta del bienestar de mañana” (Garcia, 2008).

Este estudio es importante para la investigación porque: dependerá en buena medida de que se logre responder de manera efectiva y oportuna a las necesidades de los adultos mayores, crea más políticas que van dirigidas a la satisfacción de sus necesidades, además revela datos sobre la insatisfacción generada tomando en consideración las necesidades de atención de los adultos mayores, porque permitirá ser parte importante para ello es el estudio y análisis del envejecimiento, el cual será la puerta del bienestar de mañana. Así mismo manifiestan satisfacción al trabajar, con adultos mayores ayudándolos en tener una mejor calidad de vida.

(García y Morales , 2009). Realizaron una investigación titulada: **“La Exclusión Social del Adulto Mayor en los servicios de Salud”**, de Guatemala. 2009, “presentado para optar al título de Maestra en Trabajo Social con Orientación en Formulación y Evaluación de Proyectos para el Desarrollo Social, en la Universidad de San Carlos de Guatemala”. “La metodología fue participativa y popular o bien de procesos de capacitación formal con talleres para aprender algún oficio, que de alguna manera ellos se sientan útiles para seguir adelante y no se sientan una carga para la sociedad”, el estudio es de tipo descriptivo. “Por lo cual se parte de los antecedentes generales del problema para alcanzar los objetivos propuestos”. “Las unidades de análisis seleccionadas fueron 25 adultos mayores (hombres y mujeres) de cada institución; profesionales que les atienden en cada institución, entre ellos, médicos, psicólogos y trabajadores sociales. Dicho instrumento fue sometido a la validación por dos expertos”. “El estudio tuvo un nivel descriptivo esta investigación tuvo como objetivo que busca determinar la satisfacción general de la Exclusión Social del Adulto Mayor en los servicios de Salud, de Guatemala”. Los investigadores concluyeron:

- “El Estado ha excluido a los adultos mayores, no se ha preocupado porque tengan servicios específicos en salud, no existe un centro de atención pública a donde puedan acudir, pues su condición económica no les permite acudir a centros privados” (García y Morales , 2009).
- “La calidad de vida de los adultos mayores corresponde a los gobiernos a través de políticas específicas en beneficio de este importante sector de la población, por medio de la formación de leyes y programas de ayuda” (García y Morales , 2009).
- “La mayoría de los adultos mayores tienen un ingreso paupérrimo derivado de escasas prestaciones alcanzadas en su vida laboral o de sus ahorros cuando han tenido la oportunidad de laborar en el sector formal de la economía” (García y Morales , 2009).
- “A medida que el ser humano envejece aumenta en forma gradual el riesgo de contraer enfermedades y adquirir diversos grados de discapacidad” (García y Morales , 2009).

- “La mayoría de la población, en cierta forma no acepta la vejez como algo normal, sino como una etapa de decadencia física y mental, de allí que el adulto mayor acepte este deterioro como algo fatal” (Garcia y Morales , 2009).

Este estudio es importante para nuestra investigación porque: “revela datos sobre la insatisfacción generada por los adultos mayores en cuanto formulen y concreten políticas sociales encaminadas a velar por los adultos mayores, elaborando programas que beneficien a este sector de la población para que tengan una vida digna”. “Es necesario realizar campañas de sensibilización hacia la población para que conozcan los derechos de los adultos mayores, sean respetados y apreciados por su valor como personas solidarizándose con ellos para que se sientan útiles a la sociedad”. “En cambio muestra que las relaciones entre el estado de Guatemala debe formular políticas públicas que focalicen la atención al adulto mayor como ser integral”, “abarcando desde la atención de la salud, su inclusión en actividades socioeducativas y productivas adaptadas a sus condiciones físicas y mentales y la inversión social necesaria para la implementación de centros de atención integral para los adultos mayores”.

(Cordova y Calle, 2012), realizaron una investigación titulada: **“Calidad de Vida del Adulto mayor, Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo; 2010”**, “presentado para optar al Grado Académico: Maestría en Enfermería, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo”. “La metodología del estudio fue cualitativa. Se obtuvo un nivel descriptivo, debido a que buscó determinar la atención del Adulto Mayor datos a través del cuestionario socio demográfico y la entrevista semiestructurada a profundidad”. “Orientada por una guía de preguntas aplicadas a 21 personas, entre policías en situación de retiro y esposas que asisten al Programa del Adulto Mayor en el Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú – sede Chiclayo”. Los datos de las entrevistas recibieron un tratamiento de acuerdo al método de asociación de contenidos. “Esta investigación tuvo como objetivo determinar La Calidad de Vida de las personas que se atienden en el Programa del Adulto Mayor del Hospital Regional la de Policía Nacional del Perú”. Los investigadores concluyeron:

- La percepción satisfactoria de la calidad de vida en el Policía en situación de retiro (jubilado), está determinado por el éxito que sus hijos han obtenido en su

desarrollo como profesionales, en sus logros económicos, en la valoración como personas (Cordova y Calle, 2012).

- La comunicación y las relaciones interpersonales positivas entre miembros de la familia en donde logra definir su rol social realizando trabajos externos a su hogar, que le hace sentirse útil para la sociedad (Cordova y Calle, 2012).
- Muy pocos se preocupan de cumplir con su responsabilidad, de velar por su salud, llevándolo a sus controles o permitiéndoles que salgan a lugares de esparcimiento y recreación (Cordova y Calle, 2012).

Este estudio: “es importante porque a raíz del análisis realizado revela la insatisfacción de vida del adulto, como era de esperar, el policía en retiro percibe que la poca realización de sus hijos, la inadecuada comunicación que desencadenan desintegración o disfunción familiar”, “son determinantes para percibir que su vida no alcanza sus objetivos, su insatisfacción es tan profunda, porque su vida, la han centrado alrededor de sus hijos y el logro de sus realizaciones”. “Así mismo manifiestan satisfacción en las relaciones sociales que pueda establecer el adulto mayor, favorece su buena calidad de vida, los lazos amicales que establezca los lleva a fortalecer su autoestima, identidad y pertenencia a un grupo”. “Siendo así los programas del adulto mayor representan una forma de apoyo social y constituyen un valioso recurso para complementar las necesidades de conocimiento–afecto, y compañía que no encuentra en el hogar de los adultos mayores”.

(Cardenas y Yañez, 2013), Realizaron una investigación titulada: **“Análisis del Proceso de Adquisición de Servicios Orientados Al Consumidor Adulto Mayor en el Programa Unex”**, Lima. 2013, “presentado para optar al título de Licenciado en Gestión, con Mención Empresarial, estudios realizados en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Gestión y Alta dirección”. “La metodología del estudio según su enfoque fue Cualitativo. La principal fuente de información son los alumnos y ex alumnos del programa UNEX a quienes se les aplicó entrevistas a profundidad y que participaron de los grupos focales”. “Esta investigación tuvo como objetivo determinar, el análisis del Proceso de Adquisición de Servicios Orientados Al Consumidor Adulto Mayor en el Programa Unex”, Lima – Perú” . Los investigadores concluyeron:

- “Los adultos mayores en el Perú se desenvuelven en un ambiente que no prioriza la ampliación de servicios de buena calidad dedicados a satisfacer sus necesidades más allá de las fisiológicas de seguridad y sociales” (Cardenas y Yañez, 2013).
- “Las instituciones públicas no llegan a abarcar la cobertura de necesidades adicionales a las ya mencionadas” (Cardenas y Yañez, 2013).
- “El crecimiento demográfico de este grupo etario constituye otra característica coyuntural que presenta un amplio mercado desatendido y que es un potencial foco sobre el cual generar oportunidades de negocio en el mediano plazo” (Cardenas y Yañez, 2013).
- “El factor precio sigue siendo muy relevante en la decisión final de compra del consumidor, y un incremento en él podría significar una pérdida en la cantidad de alumnos” (Cardenas y Yañez, 2013).

Este estudio es importante para nuestra investigación porque: “revela datos sobre la incomodidad manifestada por la mayoría de alumnos entrevistados se ciñe a la falta de un espacio propio para la realización u organización de sus actividades”. “Se evidencia una molestia por el deseo de que la Asociación de Alumnos y Ex alumnos tenga un lugar asignado”. “Por ello se propone la creación de un ambiente designado exclusivamente a las actividades de esta asociación con el objetivo de brindarles la comodidad de disponer del mismo en el horario que los participantes consideren adecuado”; “también la incomodidad registrada tiene que ver con el problema de acceso a las instalaciones del campus universitario ya que la carga de tráfico automovilístico que actualmente se viene gestando en la ciudad dificulta el traslado de las personas”. “En ese aspecto, se sugiere adecuar los horarios de tal forma que los participantes puedan retirarse en un momento en el cual las vías no se encuentren congestionadas para su mayor comodidad”.

1.3.Marco teórico

1.3.1. Teorías de atención del adulto mayor indocumentado

A. Teoría de la atención a las personas mayores.

“La atención a las personas mayores en España. Están amparados por el sistema público de servicios sociales, iniciado en la segunda mitad de los años 70, y al no existir una Ley General de Servicios

Sociales que regule las prestaciones en todo el Estado, los niveles de evolución de las distintas modalidades de prestación, continúan determinando un escenario excesivamente diferenciado”. (Gaur, 1975)

Según el informe (Gaur, 1975), primer estudio sociológico español sobre la vejez, calificaba de: “Herederas de los antiguos asilos, hay relatos del siglo XIX. Unos 40.000 de un total de cerca de tres millones y medio de ancianos españoles viven actualmente en asilos y residencias”.

Para (Gaur, 1975): “Seis de cada diez son viejos de más de 75 años que han ingresado allí por indigencia, carentes de familia o alejados totalmente de ella, uno de cada ocho asilados está insuficiente y deficientemente alimentado, según los propios directores/as”. “Seis de cada diez viejos viven y duermen en salas de más de siete camas cada una, alineadas unas junto a otras, sin espacio entre ellas. Obligando a una vida forzosa y forzosamente pública de exhibición permanente y total ante los Demás”.

“En los años 80, la generalización en el acceso al sistema sanitario y al Sistema de pensiones, así sobresaliendo las siguientes formas de atención: servicios sociales para la atención a las personas mayores, servicios domiciliarios, servicio de ayuda a domicilio, servicio de tele asistencia, ayudas técnicas, programas de intervención con familias, servicios intermedios, estancias diurnas en centros gerontológicos, hogares y clubes, estancias temporales en residencias u otros alojamientos, centros de día para personas mayores dependientes, sistemas alternativos de alojamiento, viviendas individuales o bipersonales con o sin servicios de apoyo, viviendas tuteladas, familias de acogida, residencias de tercera edad”. (Gaur, 1975)

(Gaur, 1975). Afirma que: “Mientras que en España se ha realizado un importante esfuerzo por generalizar los servicios sociales destinados a las personas mayores, en especial hacia la construcción de centros residenciales”. “En Europa en cambio, la tendencia se tiende a invertir, siendo las opciones más desarrolladas las que ponen el centro de atención en el domicilio propio, o en las nuevas fórmulas como las viviendas compartidas”.

Según (Fernandez, 2009). Afirma que: “Las diferencias en el grado de implantación y cobertura, formas de acceso y precio de los servicios entre las

distintas comunidades Autónomas, son quizás los aspectos más llamativos de la atención social a las personas mayores en situación de dependencia". "Por otra parte, el poco impulso y desarrollo que las administraciones públicas parecen estar dedicando a los nuevos modelos asistenciales que se están imponiendo en muchos países Europeos", "junto al importante aumento de la población mayor, exigen una intervención más decidida en los próximos años".

"Esta cita nos permite entender como en España a pesar de que las Leyes no han sido propicias para favorecer a los adultos mayores en su momento, estos ciudadanos están amparados por el sistema público, servicios sociales, que al identificarlos simplemente si permite brindarles apoyo, contando con identificarlos a través de un registro y han logrado cumplir con el apoyo a personas indigentes. Llegando a la conclusión que es indispensable que el adulto mayor sea identificado para acceder a una serie de beneficios sociales y así mejorar su bienestar social". (Fernandez, 2009)

B. Teoría de las causas de la indocumentación por género en el sector rural.

Para (Skold, 2007). "La población indocumentada del Perú tiene características específicas. Se trata de una población pobre, que vive en las zonas rurales, sin o con muy bajo nivel de instrucción y principalmente de mujeres". "Son muchas las causas que originan la indocumentación, entre las que se podría mencionar se encuentran: las políticas, las administrativas, las legislativas, las de tipo económico, las geográficas, las sociales-culturales y las de discriminación por género, entre otras".

"Es así que, se podría decir que la indocumentación es un problema que tiene como eje la discriminación de género en un contexto de pobreza, debilidad estatal o ausencia de estado, espacio geográfico y exclusión étnica, que daña la democracia e implica ausencia de ciudadanía; problema en el cual, evidentemente, la más afectada y quién sufre las consecuencias del mismo, es la mujer, especialmente, la mujer rural". (Skold, 2007).

Según (Skold, 2007). Afirma que: "la mayoría de las mujeres rurales, por no tener un documento de identidad con que identificarse, son las más subordinadas y excluidas del sistema", "ya que además de la dominación por género y clase, se incorpora la cuestión étnica, atribuyendo a sus diferencias culturales y, en algunos casos a su lengua, la causa de su supuesto atraso é inferioridad".

(Skold, 2007). Afirma: “La indocumentación en las mujeres de las zonas rurales, en algunos casos, por motivos multiculturalmente raciales, procede de una ideología hereditaria, donde la carencia de documentos se transmite de una generación a otra”, “porque, el tratar de obtener un documento de identidad no es una prioridad en ellas, ni significa algo substancial en sus vidas”. “Las mujeres rurales, al carecer de identidad legal, tienen muy poca representación y participación en casi todos los ámbitos sociales, especialmente, en el de la política, lo cual significa un obstáculo para llevar a cabo reformas”. “También es importante mencionar la escasa voluntad, por parte de los políticos en el gobierno de turno, de comprensión de la importancia del derecho de identidad como un derecho fundamental”. “Hecho que aumenta la brecha entre la institucionalidad estatal y la realidad nacional, se reduciría si tanto los funcionarios públicos como las autoridades aceptasen las distintas culturas y reconocieran que el Perú es un país multilingüe y pluricultural”.

Para (Skold, 2007). “En general, se puede notar que el Perú es un país donde grandes sectores de la población, especialmente el de las mujeres rurales, se encuentra excluido, viviendo al margen de los beneficios del Estado y la democracia misma”. “Estas mujeres tienen pocas posibilidades de salir de esa situación, porque no cuentan con los medios que les permita sentirse ciudadanas, debido a la falta de un documento de identidad que acredite que existen como personas legales para el Estado”. “Se están tomado algunas medidas para eliminar la indocumentación, como por ejemplo las campañas realizadas en forma conjunta por los diversos sectores e instituciones tanto del Estado como de la sociedad civil”. “Sin embargo, estas campañas podrían ser más eficaces si las personas involucradas en este trabajo fueran más capacitadas, es decir, si conocieran el dialecto de las zonas en que son designadas, así también, como los patrones culturales que las rigen”.

“Del mismo modo, deberían tomar en cuenta la situación de exclusión y discriminación en la cual se encuentran las mujeres; para que así, dejen de ser “invisibles” y comiencen a ser consideradas por un Estado al que ven lejano y lo sienten insensible e inservible”. (Skold, 2007).

“En la presente cita, de manera categórica para Skold, da a saber la importancia que tiene la persona al ser documentado puesto que al tener una correcta y adecuada identificación lo visibiliza ante la sociedad” y “el estado, para que la mujer que es cuenta con derecho y sea capaz de ejercer ciudadanía”.

C. Teoría de implementación del programa de pensión 65 por el Estado.

Según el (MIDIS, 2012). “El programa pensión 65 permite el acceso de los adultos mayores que viven en situación de pobreza, en áreas urbanas y rurales y no cuentan con una pensión originada en algún sistema de pensiones contributivo, ni son beneficiarios”.

“Se trata de una subvención monetaria no condicionada, A una seguridad económica que les permita incrementar su bienestar, es decir implementa mecanismos que sin violar el “*secreto bancario*”, permita conocer el detalle de los pagos realizados a sus usuarios; con cobertura geográfica inicial en 6 departamentos priorizados (Apurímac, Huancavelica, Ayacucho, Huánuco , Puno e Ica); además de los 8 departamentos heredados del Programa Gratitude (Amazonas, La Libertad, Ancash, Junín, Lima, Piura, Cusco y Cajamarca). Teniendo asistencia de programas sociales como del SIS y PRONAMA”. (MIDIS, 2012).

Para el (MIDIS, 2012). Afirma que: “También permite implementar diversos canales y/o puntos de atención que faciliten a los usuarios el trámite de acreditación de su supervivencia, mediante mecanismos de articulación interinstitucional e intergubernamental”.

Todo adulto mayor puede acceder a través de los siguientes requisitos:

“Identificación y registro de potenciales usuarios del Programa, Afiliación y notificación de usuarios, entrega de la subvención monetaria a los usuarios, verificación de la supervivencia de los usuarios, articulación intersectorial y con los Gobiernos Regionales y Locales para implementar y fortalecer servicios sociales”. (MIDIS, 2012).

Para el (MIDIS, 2012). “A través de alianzas estratégicas El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS); y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, RENIEC, firman”: “un convenio para que las personas indocumentadas en situación de extrema pobreza puedan contar con su DNI y

renovar dicho documento en caso lo tengan vencido a fin de que puedan acceder a los programas sociales del MIDIS”.

“El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), resaltó que el convenio con el Reniec permite una retro alimentación porque a partir de los barridos censales del Sistema de Focalización de Hogares, SISFOH, se tiene identificado con nombre y apellido a muchas personas que representan al 4.6 % de peruanos que son indocumentados”. (MIDIS, 2012)

EI (MIDIS, 2012). Afirma: “Un programa social no es una dádiva del Estado, es un sistema público al que tienen derecho la población más pobre y vulnerable”. “Cuando un adulto no tiene su DNI, pierde sus derechos fundamentales como el acceso a la salud, a la educación y a los programas sociales a los que tiene derecho como ciudadano”.

“EI (MIDIS, 2012). Afirma que: “Al tomar la data del programa pensión 65 permite al investigador comprobar la importancia que tiene el proceso de documentación, ya que el 4.6% de peruanos aún son invisibles, por consiguientes excluidos, marginados, sin derechos a sentirse peruano”. “Ante esta problemática Reniec y MINDIS, pretenden corregir vicios y errores de la administración pública permitiendo el acceso o registro al sistema nacional de Identificación”.

1.3.2. Dimensiones de la atención al adulto mayor indocumentado

La ley N° 28803 del adulto mayor tiene por objetivo dar un marco normativo que garantice los mecanismos legales para el ejercicio pleno de los derechos reconocidos en la Constitución Política y los Tratados Internacionales vigentes de las Personas Adultas Mayores para mejorar su calidad de vida y que se integren plenamente al desarrollo social, económico, político y cultural, contribuyendo al respeto de su dignidad. Entiéndase por personas adultas mayores a todas aquellas que tenga 60 o más años de edad. (Ley N° 28803)

A. Acceso a los programas sociales

Vivir en la pobreza no consiste únicamente en no contar con los ingresos necesarios para tener acceso al consumo de bienes y servicios imprescindibles para cubrir las necesidades básicas del ser humano; ser pobre es también padecer

la exclusión social, debido a la indocumentación en algunos casos que impide una participación plena en la sociedad y merma la exigibilidad de los derechos.

Muchos de los programas sociales de lucha contra la pobreza en la región han surgido como respuesta a los vaivenes del ciclo económico y a las crisis, pero debido a los prolongados efectos negativos de estas últimas,

Recientemente se ha tratado de incluir también dimensiones no materiales y simbólicas en el concepto de pobreza. Se propone avanzar un paso más en esta línea, centrando la atención en la protección social.

El cambio estructural que refleja la situación actual obliga a replantearse la protección social en el marco de una solidaridad integral, en que se combinen mecanismos contributivos y no contributivos.

Por ello, se presta especial atención a algunos de los principales temas relacionados con la protección social, como los procesos de reforma y diseño de los sistemas de salud y previsión social, tomando como base tanto la dinámica del mercado laboral como las posibilidades fiscales de los países. También se examinan los programas de apoyo a los grupos más pobres de la sociedad. Con estos análisis se procura precisar algunos de los temas que hoy en día debieran formar parte de un nuevo pacto social basado en el derecho a la protección social. (CEPAL, 2006).

Por estos motivos, los programas sociales deben consistir en una combinación de medidas de alivio de la pobreza a corto plazo con medidas tendientes a eliminar sus causas más estructurales: como una de ellas es la indocumentación ya que estando documentado los ciudadanos y en particular el adulto mayor podrá acceder a los beneficios sociales que conlleva tener un documento de identidad que le permita estar identificado.

B. Satisfacción en la atención del adulto mayor

Según el (Congreso, 2012). “Es innegable que como país estamos asistiendo a un importante desarrollo económico, lo cual, contribuye mejoramiento de la

calidad de vida y mejores servicios sociales, entre otros”. “Es por ello, que resulta importante, estudiar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que el sistema le oferta”. “Es obligación del Estado procurar la satisfacción legítima de los derechos fundamentales, velar por la equidad y la igualdad ante la ley entre los peruanos y peruanas”.

El (Congreso, 2012). Afirma: “El Plan Nacional el Perú busca lograr una sociedad inclusiva, con un Estado que garantice los derechos de sus ciudadanos, como es el caso de los derechos al nombre y a la identidad”. “Estar debidamente identificados/as es el eje fundamental para el ejercicio de los derechos de mujeres y varones”.

En tal sentido: “la identidad es un derecho que permite a la persona ser reconocida como tal por la sociedad y por el Estado; y, a partir de ahí, posibilita el ejercicio de derechos y acceso a los servicios y programas estatales”. (Congreso, 2012)

“Esta dimensión aporta conclusiones objetivas, que permiten tomar las decisiones más acertadas a los responsables”.

Para él (Congreso, 2012). Afirma que: “Hay Satisfacción de las necesidades físicas, materiales, biológicas, emocionales, sociales, laborales, productivas y espirituales de las personas adultas mayores el documentarse”. “Esto facilita una vejez plena y sana, el ser parte de la sociedad, el figurar en un sistema de registro que lo identifique, que considerarán sus hábitos, capacidades funcionales y preferencias al ser atendido”.

C. Documentos que acrediten su identidad

Según el (Congreso, 2012). “El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), es un organismo autónomo del Estado Peruano encargado de

la identificación de los peruanos, otorgando el Documento Nacional de Identidad (DNI)”, “registrando hechos vitales como nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros que modifican el estado civil. Durante los procesos electorales, proporciona el Padrón Electoral que se utilizará en las elecciones”.

“Fue creado mediante la Ley N° 26497 del 12 de julio de 1995, en concordancia con los Artículos 177° y 183° de la Constitución Política del Perú” (Congreso, 2012).

“Hay mucha gente que no puede tener un trabajo o estudiar, no puede seguir un tratamiento para poder salvar su vida, no tiene acceso a ningún plan asistencial, no tiene donde vivir, ni tampoco donde morir, no vota, no aparece en las estadísticas, no tiene nombre; en definitiva, no existe. Lo que determina que una persona “sea” o “no sea” para el Estado”. (Congreso, 2012)

Para el (Congreso, 2012). Básicamente, existen dos grandes trabas. “Por un lado, las personas no inician o abandonan rápidamente el trámite de acceso al DNI, porque no cuentan con la información suficiente y necesaria para obtenerlo”. Y por otro lado, “la legislación y los procesos actuales son obsoletos, haciendo que el trámite – manual y de varias instancias sea fácilmente corrompido o, simplemente, viciado de errores”

El (Congreso, 2012). Afirma que: “Si bien es cierto que un cambio estructural del sistema vigente requiere de un arduo trabajo y de mucho tiempo, también es cierto que se necesitan tomar medidas inmediatas para que el número de indocumentados no aumente”. “Por lo tanto, este trabajo está destinado a cumplir un doble objetivo: informar sobre los elementos necesarios para que se pueda acceder al DNI”, “explicando los distintos trámites, costos y requisitos indispensables y además generar conciencia sobre la importancia de tener el DNI que no solo acredite identidad, sino que permita a todos los habitantes acceder a los derechos”.

1.3.3. Temas de consistencia a la atención del adulto mayor.

A. Historia y situación actual de la atención al adulto mayor indocumentado en Perú.

Según él (MIMP, 2013). “Se tiene por objetivo visibilizar avances en el cumplimiento de la Política Nacional de las PAM (Persona Adultas Mayores), aún observan restricciones que requieren ser mejoradas, tanto como la inversión multisectorial requerida para este sector poblacional”.

El (MIMP, 2013). Considera que: “Sobre algunos procesos de mayor impacto cuantitativo, tales como la atención de salud de los PAM, observamos que es posible gracias a la existencia de un servicio que busca universalidad para la atención de la salud (SIS)”. “El caso de Pensión 65, intervención en expansión, forma parte de una Estrategia Nacional de alta prioridad para el país, como es la inclusión social”. “Ambas intervenciones observan un carácter, dimensión y recursos que posibilitan su acción, pero que no necesariamente tienen el resto de iniciativas sectoriales dirigidas a las PAM”.

Para él (MIMP, 2013). “Un instrumento fundamental para ello es el Plan Nacional para las Personas Adultas. Las metas emblemáticas bajo las cuales ya se han iniciado acciones son las siguientes”:

- “97% de la población adulta mayor contará con DNI”.
- “48,000 personas adultas mayores (PAM) serán alfabetizadas”.
- “72% de personas adultas mayores (PAM) contarán con Seguro de Salud”.
- “66% de personas adultas mayores (PAM) de 65 años contará con una pensión o transferencia monetaria”.
- “7% de tasa de pobreza extrema en las personas adultas mayores”.
- “5% de brecha de pobreza en los hogares con personas adultas mayores”.
- “150,000 personas adultas mayores (PAM) participarán en los CIAM (Centro Integral de Atención al Adulto Mayor)”.
- “70 organizaciones de personas adultas mayores (PAM) participan en los presupuestos participativos y planes de desarrollo de los gobiernos regionales y locales”. (MIMP, 2013).

B. Servicio de calidad que mejora la atención al adulto mayor.

Según (Martínez T. , 2015). “Mejorar la calidad de atención de los adultos mayores, según Teresa Martínez, doctora en Gerontología y psicóloga experta de

reconocimiento internacional”. “Actualmente, trabaja en el Servicio de Calidad e Inspección de la Consejería de Bienestar Social e Igualdad del Principado de Asturias, en España”.

(Martinez T. , 2015). “Indica en qué consiste el Modelo de Atención centrado en la persona, indica que la esencia del modelo es pensar que la persona es quien debe determinar cómo ha de ser la atención que se le preste”. “El objetivo fundamental es poner en el centro a la persona y que ella desde sus decisiones, desde sus selecciones y preferencias sea el centro y no sean los profesionales quienes decidan por ella”.

(Martinez T. , 2015). “Evalúa la atención al adulto mayor en Latinoamérica, cree que están en el momento ideal de empezar a hacer las cosas bien, y para no cometer los errores que hemos cometido en otros lugares”.

“También destaca que para desarrollar servicios y centros de atención que se ajusten a las necesidades de las personas y de las distintas comunidades, tanto en lo urbano como en lo rural, hay que tener profesionales formados, que sepan cómo hay que hacer bien las cosas, sobre todo, desde un modelo de atención integral hacia las personas, no solo sanitario, no solo social; sino integral, de políticas coordinadas y desde modelos de atención centrados en la persona”.
(Martinez T. , 2015)

Para (Martinez T. , 2015). Afirma que: “Desear generar políticas mayores inclusivas implica hacerlo desde una perspectiva de solidaridad internacional, es importante esto por el tema de la cohesión y de la no exclusión, no podemos hacer políticas que segreguen a las personas por edad”,

(Martinez T. , 2015). Afirma que: “faltan mejoras importantes, hace falta mucho camino por recorrer en el área de las libertades y de dejar decidir, si la persona quiere irse cuando está bien, hay que permitirle hacerlo”.

“Es necesario avanzar con crear espacios y entornos que sean más privados, sin embargo, la parte positiva que observé es que los profesionales han reflexionado, están de acuerdo en que el modelo de atención centrado en la persona es el adecuado, el válido y por el adulto hay que avanzar, formándose, capacitándose y generando muchísima reflexión en cuanto a lo que se hace y lo que se podría mejorar”. (Martinez T. , 2015)

C. Ley de atención al adulto mayor

Según (La Republica, 2009). Afirma que: “La naturaleza misma ha sido creada de tal forma que en ella se manifieste un orden en todas las cosas”. “Los seres humanos formamos parte de la naturaleza, nosotros somos un conjunto de elementos ordenados entre sí; somos seres organizados y si deseamos vivir en armonía dentro del ámbito que nos tocó existir mediante leyes”.

Para (La Republica, 2009). “Las leyes (normas y reglas que gobiernan las cosas), conllevan a que exista un equilibrio en el ambiente o contexto que se ocupa”. “En el caso de nuestros adultos mayores, el mundo mostró un claro interés en La Primera Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento realizada en Viena en 1982”.

“Allí se formularon políticas y programas sobre el envejecimiento. Fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el mismo año. La Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento se realizó en Madrid en 2002. En ella, los países adoptaron dos documentos clave: una Declaración Política y el Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento”. (La Republica, 2009).

(La Republica, 2009). Afirma: “En relación a nuestro estado, recién en el año 2006 el gobierno promulgó la Ley 28803 sobre el adulto mayor”. “Esta ley es un conjunto de directrices que el Perú ha elaborado para la protección y cuidado de nuestros abuelos, claro está, teniendo base en las políticas planteadas en las Asambleas sobre el Envejecimiento realizadas años antes”.

“El 26 de agosto de todos los años se celebra en el Perú el día del anciano, fecha significativa en que, todos nosotros deberíamos reflexionar sobre la importancia de estos ciudadanos, quienes atesoran en sus recuerdos y vivencias una gran experiencia de vida que, la juventud debería tratar aprovechar para aprender de sus logros y para afrontar con fortaleza y decisión el futuro, siendo que, no solo debemos dedicar un día en rendirles merecido homenaje sino que dicho tributo debería ser desplegado día a día”. (La Republica, 2009)

Según (La Republica, 2009). “A fin de tener en claro desde cuando se inicia esta etapa de la vida, nos referiremos a la definición que nos brinda la Organización Mundial de la Salud (OMS)”, señala que: “toda persona que sobrepasa los 60 años es considerada adulto mayor”, “este concepto coincide con lo dispuesto por el

artículo 2 de la Ley N° 28803 Ley de las Personas Adultas Mayores, publicada en el Diario Oficial el Peruano el 21 de julio de 2006”.

“En el artículo 1° de la Ley N° 28803, se establece que el objetivo de esta norma es: Dar un marco normativo que garantice los mecanismos legales para el ejercicio pleno de los derechos reconocidos en la Constitución Política y los Tratados Internacionales vigentes de las personas adultas mayores para mejorar su calidad de vida y que se integren plenamente al desarrollo social, económico, político y cultural, contribuyendo al respeto de su dignidad”. (La Republica, 2009).

Para (La Republica, 2009). “Debemos ser conscientes que muchos de nosotros llegaremos a esta etapa de la vida en que nos volvemos vulnerables a las enfermedades y al olvido de nuestros semejantes”, por ello “desde el rol en que nos encontremos, ya sea como autoridades, familiares o servidores, debemos tratar de brindarles y prodigarles amabilidad y atención”.

Según (La Republica, 2009). Afirma: “Por ello, los funcionarios o servidores que laboran en las distintas instituciones públicas que, a diario atienden las demandas y reclamos de las personas de la tercera edad, deberían esforzarse por darle prioridad a su peticiones” y “respetar sus derechos a la pensión, a la salud, a un trato diferenciando por razón de su edad, a la recreación y al deporte”.

“Queda claro que las instituciones están conformadas por personas quienes somos las llamadas a dar un trato adecuado a los adultos mayores, más aún si se tiene en cuenta que, “los funcionarios y servidores públicos están al servicio de la Nación, tal como se establece en el Artículo 39 de la Constitución Política vigente”. (La Republica, 2009)

(La Republica, 2009). Afirma: “para que esta ley les beneficie y sean parte del estado y la sociedad, permitiéndole de esta manera participar en todos los beneficios sociales y puedan tener una linda vejez donde primen sus sentimientos y afloren sus más lindos recuerdos”, va desde ya un agradecimiento a muchas de estas personas que, han cumplido un rol preponderante, como es el de ser padres”.

D. Identificación a la mujer rural

Según el (Mindes, 2008). “El Día Mundial de la Mujer Rural, tiene su origen en la IV Conferencia Mundial de las Naciones Unidas – Beijing, realizada en Septiembre de 1995”. En dicha Conferencia se proclamó el 15 de Octubre como “Día Mundial de la Mujer Rural”, con la finalidad de: “promover el reconocimiento del Estado y la Sociedad en su conjunto, al aporte de la mujer como miembro de su comunidad, productora y emprendedora de iniciativas económicas”.

“En el Perú, es evidente la falta de reconocimiento de las mujeres rurales respecto a su participación en la actividad económica del País y por ende su contribución al desarrollo económico y social. Permitiendo acciones implementadas para el avance de las mujeres a través de programas y proyectos que incorporan la perspectiva de género”. (Mindes, 2008):

Para él (Mindes, 2008). “El Programa JUNTOS, de Transferencias Monetarias Condicionadas, entrega un subsidio de S/ 100, a mujeres adultas y adultas mayores jefas de hogar en 811 distritos más pobres del país”. “El Programa Integral de Lucha contra la Violencia Familiar y Sexual, en Ayacucho, ha desarrollado capacidades emprendedoras articuladas a oportunidades de negocios dirigido a mil mujeres víctimas de la violencia familiar, sexual y política”. “El Programa Crecer, impulsa actividades con componentes como nutrición, educación, monitoreo, transferencia monetaria y saneamiento, pretende reducir la mortalidad materno-infantil, la desnutrición, el analfabetismo y la carencia de servicios básicos”.

Para el (Mindes, 2008). “El Plan Nacional De Restitución De La Identidad viene documentando a las Personas Indocumentadas, ha considerado como uno de los grupos prioritarios a la mujer en especial a la mujer rural”. “En ese sentido RENIEC ha implementado una serie de acciones para enfrentar el problema de la indocumentación”.

“El Programa Nacional de Movilización por la Alfabetización – PRONAMA, Este programa está dirigido a personas de 15 o más años, que no accedieron a la educación oportunamente o que perdieron esas capacidades por no utilizarlas. También Programa Radial “La Escuela Del Aire”, del Ministerio de Educación, ejecutándose desde el año 2003, se difunde en 17 regiones a través de Radio Nacional y de 24 emisoras locales, Tiene como objetivo desarrollar capacidades

relativas a crianza y estimulación temprana de carácter pedagógico en niños y niñas”. (Mindes, 2008).

Según el (Mindes, 2008). “La Estrategia Sanitaria Nacional De Salud Sexual Y Reproductiva, del Ministerio de Salud, creada en julio del 2004”, “considera la salud sexual y reproductiva como prioridad sanitaria a nivel nacional, con el objetivo principal de reducir la muerte materna y perinatal a través de la atención institucional del parto”. “En el 2006 el Ministerio reportó 337 casas de espera dirigido a mujeres gestantes de zonas rurales que por su lejanía a un centro de salud, permanecen cerca de él a la espera de dar a luz”.

“La Cruzada Por El Derecho Al Nombre Y La Identidad. Mi Nombre. Según información del INEI, Censo 2005, y algunas unidades ejecutoras del Estado, muestran cifras preocupantes sobre indocumentación de niñas, niños, adolescentes y mujeres rurales, señalando que del total de la población peruana el 3,2% son menores de 18 años que no cuentan con partida de nacimiento y (5.3%) son personas con 18 años a más edad que no tienen documentos de identidad: DNI En aplicación al rol subsidiario del Estado, además de la normatividad y políticas operativas, se ha implementado acciones para facilitar el acceso de mujeres indocumentadas a partidas de nacimiento y a su Documento Nacional de Identidad (DNI)”. (Mindes, 2008)

E. Logros obtenidos con pensión 65

Según (MIDIS, 2015). Afirma que: “El Programa Pensión 65 gana el Premio Buenas Prácticas Interculturales en Gestión Pública 2015, por la intervención Saberes Productivos Pensión 65, programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)”, recibió el Premio Buenas Prácticas Interculturales en Gestión Pública 2015: “La Diversidad es lo Nuestro, evento organizado de manera conjunta por el Ministerio de Cultura, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)”

“El concurso tuvo por objetivo reconocer y difundir aquellas experiencias que, desde el Sector Público, emplean de manera eficaz el enfoque intercultural en el alcance de sus propios objetivos, y en la

atención con pertinencia cultural de los distintos programas, servicios o proyectos que brindan a la ciudadanía”. (MIDIS, 2015)

Para (MIDIS, 2015). “Los Saberes Productivos es una intervención de Pensión 65 que tiene el objetivo de lograr la revaloración de los adultos mayores, en tanto son portadores de la herencia cultural, transmitiéndola a las nuevas generaciones para su continuidad”.

(MIDIS, 2015) Afirma. “Hasta el momento, los Saberes Productivos se desarrollan en 274 distritos de los 24 departamentos del país, con la participación de 33,567 adultos mayores, que son el 26% de los usuarios de Pensión 65”.

“De esta manera, las nuevas generaciones reconocen, valoran y ponen en práctica los saberes de sus antecesores”, señaló.

(MIDIS, 2015). “A su turno, el director de Pensión 65, José Villalobos señaló que gracias a dicha intervención se han identificado hasta ahora 10 tipologías que agrupan a 2,177 saberes que evidencian la riqueza cultural de nuestro país”.

(MIDIS, 2015). Afirma que: “se están ejecutando actividades de transmisión intergeneracional de saberes en 330 instituciones educativas con la participación de 4,212 estudiantes”.

“Tres de las intervenciones de Saberes Productivos se enfocan en la revitalización de las lenguas Kukama, en los distritos de Nauta y San Juan Bautista en Loreto; y Jaqaru, en Tupe, provincia de Yauyos, Lima; contribuyendo así activamente al resguardo de nuestra diversidad lingüística y el fortalecimiento de las comunidades indígenas, andinas y amazónicas”. (MIDIS, 2015)

1.3.4. Teorías de la Simplificación Administrativa.

A. Teoría Clásica de la Organización

Según (Weber, 2010). “La teoría clásica de la organización surgió de la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas, por ejemplo las fábricas”.

(Weber, 2010). Afirma: “Esta corriente, cuya preocupación básica es aumentar la eficiencia de la empresa, a través de la forma y disposición de los órganos componentes de la organización (departamentos) y de sus interrelaciones estructurales, se denomina teoría clásica”.

Para (Weber, 2010). “Toda organización dirigida a alcanzar metas, y compuestas por miles de individuos, requería un estrecho control de sus actividades”, “desarrolló una teoría de la administración de burocracias que subrayaba la necesidad de una jerarquía definida en términos muy estrictos y regida por reglamentos y líneas de autoridad definidos con toda claridad”.

(Weber, 2010). “Consideraba que la organización ideal era una burocracia con actividades y objetivos establecidos mediante un razonamiento profundo y con una división del trabajo detallada explícitamente”. “Weber también pensaba que la competencia técnica tenía gran importancia y que la evaluación de los resultados debería estar totalmente fundamentada en los méritos”.

B. Teoría de Enfoque de Sistemas Administrativos

Henry Fayol, citado por (Cordero, 2013). Plantea que: “en una organización sea grande o pequeña, simple o compleja se da un conjunto de actividades, una de ellas, que es la más importante, es la actividad administrativa” y dentro de ésta surge: “el proceso administrativo caracterizado por las funciones de planeación, organización, dirección o influencia y control”. “Las actividades que menciona Fayol se describen así: Actividades de seguridad: Protección de bienes y personas”.

Para (Cordero, 2013). “El enfoque de sistemas para administrar, en lugar de abordar los diversos segmentos de una organización por separado, piensa que la organización es un sistema único, que tiene un propósito y está compuesto por partes que se interrelacionan”. “Esta posición permite a los gerentes contemplar a la organización como un todo y como parte del ambiente externo, más amplio”.

Según (Cordero, 2013). “El enfoque de sistemas dice que la actividad de un segmento de la organización afecta, en diferentes grados la actividad de todos sus segmentos”. “La médula del enfoque de sistemas es que los gerentes no pueden

fusionar plenamente dentro de los límites del organigrama tradicional, sino que deben entremezclar su departamento con toda la empresa”.

Según (Velasquez, 2000). “La teoría de sistemas destaca la esencia dinámica y las interrelaciones de las organizaciones y el quehacer administrativo”. “Con la perspectiva de los sistemas, los gerentes generales pueden conservar, con más facilidad, el equilibrio entre las necesidades de las distintas partes de la empresa y las necesidades y las metas de la compañía entera”.

C. Teoría de la Administración Decisional

Herbert Simón, citado por (Reyes, 2005). “considera a las organizaciones como sistemas en los cuales los hombres son “mecanismos” que toman decisiones, siendo la primera de ellas la decisión que hace todo miembro de integrarse o no a la organización”. Por otra parte señala Simón: “a medida que el individuo se integra a la organización, sus propósitos personales pasan a segundo término subordinándose a los propósitos organizacionales”. “Lo anterior se logra como consecuencia de la identificación del individuo con la organización”,

(Cordero, 2013). “En su teoría de la toma de decisiones niega que éstas sean tomadas como consecuencia de una racionalidad perfecta”. “De hecho se muestra escéptico sobre la efectividad del uso de técnicas matemáticas sofisticadas para auxiliar la toma de decisiones, dado que existen factores que, en su opinión, establecen fronteras o límites a la capacidad humana de tomar decisiones”. “De acuerdo con Simón quien tomó una decisión puede carecer de la información adecuada para resolver un problema, para desarrollar las posibles alternativas y conocer sus fuerzas y limitaciones”.

Según (Cordero, 2013). “Las personas o grupos que toman la decisión, realizando un análisis del ambiente en el que actúan, los flujos que reciben de él, de sus compañeros, etc.”, “toman en cuenta los aspectos psicológicos y sociológicos que llevan a una decisión para poder tomar la más adecuada”.

Para (Cordero, 2013). “Puede tenerse en cuenta el proceso que debe seguirse para poder llegar a la decisión en sus aspectos lógicos fundamentalmente, la ilación

lógica que señale los pasos, analizando para ellos las características de las distintas proposiciones”.

Según (Reyes, 2005). Esta escuela se funda en el siguiente argumento: “si la administración puede ser considerada como un sistema, y la toma de decisión como un proceso en cada uno de sus pasos o elementos debe conducir de modo indiscutible a mejores resultados”.

1.3.5. Dimensiones de la Simplificación Administrativa

A. Organización eficiente

Según (Muñoz, 2011). “La Perspectiva de la Eficiencia da Origen de la economía, la organización. El estudio de la dependencia de las organizaciones de su entorno, se plantean tres líneas diferentes de estudio o teorías.”

(Muñoz, 2011). Afirma que: “Tiene su origen en la psicología y su planteamiento es que las organizaciones dependen de su entorno para conseguir los recursos que son claves para desarrollar su actividad”. “La tarea de la dirección es reducir esa dependencia y controlarla. Entendemos que depende del entorno pero debemos mitigar esa dependencia”.

Según (Muñoz, 2011). “Su objeto de estudio son los conjuntos de organizaciones, no la organización tomada individualmente y se centra en estudiar las causas de indocumentación, mortandad y natalidad en las organizaciones”. “La idea es que hay un proceso de selección natural que permite la supervivencia de las organizaciones más fuertes. Es la rama más seguida y que aporta mayor riqueza a la interpretación del sistema de la organización”.

“El ambiente condiciona la actividad de la organización. Quienes tienen el poder en la organización influyen en quienes la administran, los designan. En la empresa el poder y la propiedad están muy distribuidos y es un lugar propicio para que otros grupos puedan influir en la selección de los directivos. Quienes toman las decisiones diseñan una estructura determinada y condicionan la actividad de la organización”. (Muñoz, 2011).

B. Eficacia organizativa

Según (Muñoz, 2011). “Eficacia es obtener el objetivo y relacionarlo entre objetivo y resultados; en cambio Eficiencia es la obtención del objetivo pero con la mejor utilización de los recursos, relación entre resultados y recursos”.

(Muñoz, 2011). “Escribe tres enfoques diferentes de la eficacia el enfoque del sistema de recursos que es una organización es eficaz en la medida en que obtiene recursos valiosos y escasos. Forma que incide sobre los inputs”.

Según (Muñoz, 2011). Afirma que “Es el Enfoque del proceso interno eficaz, si existe y son fiables los procesos del funcionamiento, que funcionen de manera regular, satisfactoria. Forma que incide en los procesos”. “Enfoque de las metas eficaz, se cumplen con sus metas. Hay que identificarlas. Se mide sobre los outputs”.

Para (Muñoz, 2011). “Son planteamientos en los que la dirección cree firmemente. La orientación al cliente, asistir al cliente y atenderle para que éste se sienta satisfecho con la organización”.

(Muñoz, 2011). Afirma: “Estas ideas dominantes se pueden dar de forma espontánea o pueden venir determinadas por dos factores: el interés de la organización que puede estar orientado a la eficacia interna o externa”.

Según (Muñoz, 2011). “La estructura de la organización puede ser flexible o rígida. Las flexibles son aquellas en las que no hay una jerarquía de poder rígida sino amplia y poco estricta. En las rígidas, la jerarquía está muy definida y es estricta”.

C. Organización económica

Para (Casas, 2009). “La autonomía económica permite flexibilidad para ejecutar los recursos del estado, el ministerio aprueba su política de gasto sujetos a lineamientos técnicos del sector del cual dependen permitiendo así formular objetivos y estrategias con el ministerio del cual dependen”. “Y así cumplir con sus objetivos o metas en los cuales han planificado lograr o satisfacer las necesidades de la ciudadanía a través de un objetivo o acabar con una deficiencia existente en el estado”.

Según (Casas, 2009). “La organización estudiada desde el punto de vista de la Teoría Económica trata de resolver los problemas relacionados con la asignación óptima de los recursos escasos”. “Tenemos que distribuir los recursos que tenemos de la forma más eficiente posible. Desde este punto de vista se trata de un problema de organización”. “Las personas podrían plantearse el satisfacer sus necesidades de forma individual y con sus propios medios como en las sociedades primitivas, pero vemos que trabajando de forma conjunta, organizada, se alcanzan resultados mejores que individualmente”. “Así las personas pueden realizar trabajos más complicados, realizar gran variedad de tareas y todo esto plantea el problema de la especialización”.

(Casas, 2009). Afirma que: “Dividimos el trabajo de forma que pocas personas realizan un trabajo completo (o lo empiezan y lo acaban), no producen un bien desde el principio hasta el final”. “En toda la actividad humana hay un planteamiento de división del trabajo, si dividimos el trabajo en tareas concretas, tendremos la ventaja de que conoceremos mejor esas tareas, mejoraremos la forma de hacerlas, podremos descubrir nuevos procedimientos...” “Así las personas que se especializan en algo conocen bien esa actividad, mejor que si hiciesen varias tareas distintas. Al delimitar las tareas a desarrollar, se pueden seleccionar a las personas más adecuadas para esas actividades (carácter, físico, cualificación...)”. “La especialización también tiene sus inconvenientes: falta de motivación, Las personas pierden la perspectiva de su contribución al trabajo final”.

Según (Casas, 2009). “La especialización plantea la coordinación de todas las personas y todas las actividades que independientemente no suponían ningún resultado útil. Hay que tener coordinación para obtener los productos finales”. “La coordinación surge también por la necesidad de intercambiar bienes entre personas (porque no somos capaces de satisfacer de forma individual nuestras necesidades), necesitamos intercambiar los productos de nuestros trabajos”. “Esto requiere unos mecanismos de regulación que son el mercado y la organización”.

(Casas, 2009). Afirma que: “Hay otro mecanismo de regulación de la actividad económica que es la organización. Hay un órgano central que asigna recursos y decide las cantidades de bienes a producir y establece qué necesidades han de satisfacerse en primer lugar”. Dentro de la organización están el Gobierno y las

Empresas. “Los gobiernos utilizan una serie de mecanismos para regular la actividad económica mediante impuestos, para penalizar la realización de algunas actividades o las subvenciones, con las cuales fomenta el desarrollo de otras”.

D. Actitud Ética, en la Simplificación Administrativa

Según (Carracedo, 1992). “la ética tiene que ver con el factor humano, calidad y ambiente, remuneración, sentido de familia, incentivos, seguridad; es decir, tratar de que las normas sean buenas para todos, aunque en un momento particular no me favorezcan”.

(Carracedo, 1992). Afirma que: “El estudio de quién resulta, y quién debe resultar beneficiado o perjudicado por una acción en particular se denomina ética, la cual estudia también quien goza de derechos de cualquier índole, y quién goza de ellos”.

Para (Carracedo, 1992). “Las empresas e instituciones debieran ser conformadas por propósitos responsables dirigidos a la consecución de valores éticos para con la comunidad y los empleados”. “Se exige de ella una actitud responsable para una dicha en la comunidad, ya que su comportamiento le repercute directa o indirectamente”. “Ser responsable significa dirigir la empresa midiendo el impacto de su actuación en estos grupos, respetando sus derechos e intereses legítimos”.

(Carracedo, 1992). Afirma que: “Se requiere evitar el engaño y la desinformación. La honestidad requiere de la rectitud y sinceridad con la información demandada por la comunidad”. “Las señales que entrega una empresa afectan muchas personas, que confiando en la información, toman decisiones que a su vez afectan a otros. La comunidad confiará en estas señales en la medida que sean honestas”.

(Carracedo, 1992). Corrobora que: “la confianza necesita del reconocimiento de compromisos implícitos en las promesas. La competencia leal y la consecución por la calidad real son parte de la confianza. Su quebrantamiento perjudica directamente a las personas”.

Para (Carracedo, 1992). “Se debe poner especial atención en tratar de actuar justamente tanto en el otorgamiento de oportunidades al interior de la empresa,

como frente a todos aquellos grupos que tienen relación directa o indirecta con el quehacer de la organización”. “Se debe también evitar someterse a influencias impropias, favoritismos basados en intereses personales o presentar conductas que afecten la integridad de los ejecutivos”. “Los gerentes deben tratar de asegurar que sus empleados no caigan en este tipo de influencias”.

Según (Carracedo, 1992). “Actuar con integridad supone un comportamiento leal frente a las obligaciones y tareas que se deben emprender, en el marco de la confianza depositada al empleado”. “En su más completo sentido, se debe actuar conforme a las convicciones a los requerimientos morales, aunque presuponga un costo”.

(Carracedo, 1992). Afirma que: “El respeto, significa reconocer que los individuos sostienen relaciones fuera de la empresa, poseen autonomía, privacidad, dignidad, derechos y necesidades”. “Por otra parte, los ejecutivos deben procurar el respeto a la propiedad intelectual y privada, poniendo especial cuidado cuando la actividad comercial involucra la propiedad ajena”.

Para (Carracedo, 1992). “Realizar un trabajo efectivo es una labor muy demandante, pero en la actualidad, enfrentan desafíos muy particulares. Nos recuerda que al destinar recursos los administradores inevitablemente incurren en ventajas y desventajas, sin importar lo que hagan o dejen de hacer”.

(Carracedo, 1992). Afirma que: “La experiencia juega un papel determinante, el éxito puede ser entendido por unos, como la obtención de mejores participaciones, mayor rentabilidad o de prestigio, etc”.

1.3.6. Temas que dan consistencia a la Simplificación Administrativa

A. Etapa de Mejoramiento Continuo, en el Enfoque de la Administración de los Sistemas en la simplificación Administrativa.

“Los ciudadanos demandan a la Administración Pública, procedimientos de mayor calidad, y que se encuentren acorde con los impuestos que pagan, buscan servicios más rápidos y fiables, con horarios ajustados a sus necesidades, que los Servidores Públicos que los traten con cortesía y respeto en ventanillas donde puedan realizar todos sus trámites sin tener que desplazarse a otros lugares” (SGP, 2011).

Para él (SGP, 2011). Afirma que: “Es un proceso de mejora continua se entiende al esfuerzo de las entidades con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, orientado a promover la competitividad y/o bienestar de los usuarios”.

EI (SGP, 2011). Afirma que: “Esto se da gracias a un proceso que se inicia a partir de un cambio de mentalidad, hábitos, técnicas a nivel de empleados, impulsados por los funcionarios y/o directivos, apoyados por la alta dirección de la entidad”. Que debe volverse un hábito dentro de la entidad:

Según él (SGP, 2011). “Planear Diseño de los servicios que se van entregar a los usuarios, los procesos que involucran y de los objetivos necesarios para obtener resultados de acuerdo con los requisitos y las expectativas del usuario y las políticas de la entidad”.

“Verificar al Realizar el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados al usuario y su comprobación respecto al diseño de los objetivos establecidos, e informar sobre los resultados obtenidos. Actuar a partir de los resultados obtenidos en el proceso de seguimiento y evaluación se toman acciones necesarias para igualar o sobrepasar las expectativas que el usuario tiene respecto al servicio entregado”. (SGP, 2011).

Según (SGP, 2011). “Para mejorar los sistemas hay que comparar y para comparar hay que medir”. “A partir de la medición se conocen las deficiencias, y éstas, además de ser el objetivo de las acciones correctivas, sirven para que la entidad aprenda de sus errores”. “Cada procedimiento administrativo debe tener uno o varios indicadores objetivos, en cada uno de los cuales se debe establecer el nivel promedio o compromiso a alcanzar. Los indicadores pueden ser de diferentes tipos”.

Para (SGP, 2011). Afirma que: “Teniendo un enfoque en los Indicadores de desempeño, como son: tiempo, costo, número de visitas realizado por el solicitante, rechazos de la solicitud presentada por el usuario”.

“Es decir por ejemplo, complejidad de los formularios, claridad de la información brindada por la entidad, acceso a la información sobre el procedimiento administrativo, consistencia de la información proporcionada, calidad de las instalaciones, uso de tecnología de información y comunicaciones, delegación de firmas, etc”. (SGP, 2011).

“Por esto es necesario determinar el grado de importancia que los usuarios asignan a la satisfacción que implica la Simplificación Administrativa, por tal motivo se requiere identificar los atributos de calidad desde el punto de vista del usuario y la ponderación que éste le asigna. De acuerdo con el modelo SERVQUAL, estos atributos pueden agruparse en los siguientes”. (SGP, 2011)

Para (SGP, 2011). “Se debe tener en cuenta que las diferentes etapas del proceso de simplificación no son necesariamente consecutivas, sino que más bien se entrelazan y en algunos momentos se desarrollan de manera paralela”. “Detallar el quehacer institucional en procesos es fundamental para transparentar las actividades que le dan valor o no a los procedimientos pensando siempre en lo que ello representa al ciudadano”, por lo que: “el enfoque al ciudadano es como cliente y no como un administrado, incorporando en las entidades la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano (MAC)”.

Según (SGP, 2011). “Es importante entender que el proceso de cambio es continuo, en tal sentido culminado el proceso de simplificación de acuerdo con las fases antes descritas se debe seguir evaluando si los procedimientos administrativos pueden seguirse mejorando”.

Para él (SGP, 2011). Afirma que: “Se sugiere utilizar las herramientas como: las fases de presentación a las instancias políticas son importantes y deben realizarse y no obviarse; ello por cuanto es la forma de asegurar la ejecución del proceso de simplificación”. No son indispensables ingentes recursos para desarrollar procesos de simplificación administrativa. Los elementos más importantes son la voluntad política de las autoridades y el empuje de los funcionarios y el personal”.

“La comunicación interna y externa masiva para informar al público usuario es importante para asegurar la sostenibilidad de la reforma emprendida, por cuanto de esta manera se contará con una

ciudadanía informada que apoya la simplificación y que exige los estándares de calidad del servicio y es fiscalizadora de su correcto cumplimiento”. (SGP, 2011)

1.3.7. Marco conceptual

Atención de calidad:

“Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio”.

Calidad de atención:

“Percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades”.

Documento Nacional de Identidad:

“Documento Público, personal e Intransferible. Constituye la única cedula de identidad personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y, en general, para todos aquellos casos en que, por mandato legal, deba ser presentado”. “Constituye también el único título de derecho al sufragio de la persona a cuyo favor ha sido otorgado”.

Eficiencia:

“Uso óptimo de los insumos (menor uso de recursos o mayor alcance, utilizando la misma cantidad de recursos) para la obtención de los resultados deseados”.

Exclusión:

“El proceso de exclusión social se refiere a la acción y efecto de impedir la participación de ciertos grupos sociales en aspectos valiosos de la vida colectiva”.

“Los procesos de integración y exclusión social se caracterizan por tener un carácter multidimensional al interactuar unos sobre los otros. Existen tres esferas de integración social: económica, política y cultural”.

Igualdad de Oportunidades:

“Parte de una valoración y aceptación de las diferencias, que no significa que unos sean mejores o peores que otras, sino que existe heterogeneidad y como

consecuencia de esto, tutela, por medio de acciones promotoras y de acción afirmativa”.

Objetivo:

“Resultado que se desea o necesita lograr dentro de un periodo de tiempo específico (valor aspirado). Los objetivos son expresados en términos cualitativos y deben ser claros, realistas, desafiantes, mensurables y congruentes entre sí”.

Personas Altas Mayores:

“Se considera personas adultas mayores a las personas que tienen 60 años a más de acuerdo a lo establecido por la Organización Panamericana de salud OPS”.

Procedimiento Administrativo:

“Conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados”.

Protocolo de atención:

“Constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía”.

Servicios públicos:

“Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con contraprestación y sin contraprestación”.

Simplificación Administrativa:

“Principios y acciones derivadas de estos, que tienen, por objetivo final, la eliminación de toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del servicio (tramite)”.

Trámite documentario:

“Proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (tramite)”.

Vulnerabilidad Social:

“Se expresa en la incapacidad de los grupos más débiles de la sociedad de enfrentar, neutralizar u obtener beneficios de determinadas circunstancias o situaciones”. “Con frecuencia se identifica la condición de pobreza con la vulnerabilidad de las personas pero la indefensión que caracteriza a una persona en situación de vulnerabilidad social no es atribuible a la insuficiencia de ingresos propia de la pobreza”.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el efecto del plan de simplificación Administrativa para mejorar la Atención del Adulto Mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio – 2016?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio se justifica desde los puntos de vista siguientes:

Científico

El modelo estratégico propuesto busca la participación de los ciudadanos, municipalidades e instituciones relacionadas con la identificación del adulto mayor en esta provincia de San Ignacio, en los procesos de atención de las personas adultos mayores indocumentados, con lo cual se va a compartir diversas teorías que va a permitir documentar y cambiar su forma de vida, ser incluidos, permitiendo ser parte de la sociedad, acceder a los servicios básicos que antes no tenía acceso, mejorar su calidad de vida, también podrá participar en programas sociales que les brinda beneficios y les permita tener una vida más placentera, al utilizar eficientemente y con conocimiento técnico científico de los instrumentos de gestión:

Identificando las causas de la indocumentación permitirá conocer las deficiencias, los motivos que impiden obtener su documento nacional de Identidad

(DNI), una vez identificado este problema se tenga los conocimientos para que de esta manera realicen y cuenten con los documentos necesarios que permitan acceder a su identidad y facilitar así su plena identificación como ciudadanos y estar incluidos socialmente de todos los apoyos sociales que le permitirá dar celeridad a sus procesos administrativos a favor de su bienestar personal, familiar y social.

Social

Este estudio busca realizar alianzas estratégicas entre Municipalidades Distritales, Provinciales y Departamentales Simplificando Administrativamente el trámite documentario a lo que muchas personas por falta de tiempo y dinero a la fecha no han podido regularizar su situación de indocumentados, esto permitirá la obtención de documentos como son: Actas de Nacimiento, Constancias de No Inscripción, Resoluciones de Rectificaciones Administrativas, etc. Para así poder a través de coordinaciones entre autoridades involucradas en este tema, puedan facilitar a los trámites ya que la Provincia de San Ignacio es poblada por personas mayores no nacidas en esta zona, estas personas que han emigrado de lugares como del Departamento de Piura, Provincias y Distritos.

Geográficamente San Ignacio limita con el departamento de Piura, así como también está habitada por personas naturales del Departamento de Cajamarca, etc. Estas alianzas estratégicas entre Municipalidades permitirán facilitar en engorroso trámite de traer la documentación solicitada para la inscripción, regularización de un trámite, permitiendo el ahorro de tiempo, dinero, haciendo más accesible la documentación requerida para obtener su Documento Nacional de Identidad (DNI). Y así evitar la exclusión que durante años estos ciudadanos no han sido beneficiados con el apoyo asistencial por parte del estado en materia de salud, como económicamente no pudiendo atenderse en un centro de salud, gozar de un apoyo económico como la pensión 65, etc

Práctico

El presente estudio en la práctica pretende en la Provincia de San Ignacio, disminuir el margen de personas adultos mayores indocumentados sobre la población en general, documentándoles correctamente incluyéndoles en la

sociedad, mejorando su calidad de vida, el simple hecho de que son personas adultas mayores necesitan de mucho más cuidado, los años de estas personas los convierte en ciudadanos dependiente, frágiles y al no contar con un documento que los identifique no sería posible atenderlos según sus necesidades, y con la accesibilidad en información sobre sus acervos documentarios permita, identificarlos y contar con estadísticas más exactas sobre su población.

Metodológico

Este estudio se justifica desde el punto de vista metodológico porque durante el desarrollo de la investigación se desarrollaran a través de un plan de la presente propuesta contempla la unión de esfuerzos económicos de diferentes instituciones públicas y privadas, como también al propio ciudadano indocumentado con la finalidad de hacer efectiva el documentarlo en la Provincia de San Ignacio, por cuanto con la metodología empleada se le entregará en el Reniec su Documento Nacional de Identidad el DNI, la propuesta está basada en alianzas estratégicas para que lo socialicen su metodología entre municipalidades e instituciones involucradas en otorgar la documentación necesaria y pertinente al momento que el adulto mayor lo requiera y así no tener que esperar muchos años para que el Estado peruano a través Programas o campañas de apoyo sociales los documente o pretenda documentarlos no pudiendo realizarlo a la fecha por mucha burocracia y trabas administrativas exigidas no pudiendo estas personas hacerlo por su cuenta..

Jurídico

Al documentarles a los adultos mayores, se mejora su atención, teniendo en cuenta la Ley 26497 y sus normas vigentes, Ley que permite la inscripción de los ciudadanos para la obtención de su DNI, que permitirá su plena representación en trámites administrativos, judiciales, esto aprobará darles la seguridad jurídica necesaria para evitar ser excluidos como ciudadanos, el estar plenamente documentados permite reconocerlos como ciudadanos contemplados mediante las leyes peruanas con deberes y derechos que manda la Carta Magna.

Admitirá participar en forma individual u organizada en la obtención beneficios sociales, créditos, etc. Las municipalidades al contar con una adecuada

simplificación administrativa para la atención del adulto mayor indocumentado, en la documentación a estas personas excluidas les va a permitir, ser un ejemplo para el resto del país, no sólo incrementar sus ingresos, sino también en facilitar los documentos que les permita participar en todos sus actos sociales y jurídicos en beneficio propio y social.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Hi. “Al determinar el plan de simplificación administrativa entonces se mejora la atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio – 2016”.

Ho. “Al determinar el plan de simplificación administrativa entonces se mejora la atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio – 2016”.

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo general:

“Determinar el plan de simplificación Administrativa para mejorar la atención del adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio al 2016”.

1.7.2. Objetivos específicos

OE1. “Identificar la atención del usuario adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio al 2016, antes de la aplicación del plan”.

- OE2.** “Diseñar el plan de Simplificación Administrativa para mejorar la atención del adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio al 2016”.
- OE3.** “Aplicar el plan de Simplificación Administrativa para mejorar la atención del adulto mayor indocumentado del RENIEC. San Ignacio al 2016”.
- OE4.** “Evaluar la atención del usuario adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio al 2016, después de la aplicación del plan”.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Tipo y Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de estudio.

Por su naturaleza de la Investigación: “Es de tipo aplicativo - explicativo, porque está orientada a aplicar un programa de simplificación administrativa y desarrollo de estrategias de servicio a la mejora en la atención al adulto mayor indocumentado”. “Es explicativa, porque el objeto del estudio se pretende explicar, caracterizar, evaluar y establecer la relación de causas – efectos, a través de diferentes teorías tanto de la variable dependiente como independiente”. (Sampier, Fernandez y Baptista., 2006).

Por su medición: “Es de carácter cuantitativa porque las cualidades, habilidades y capacidades que presentan los adultos mayores en la mejora de la atención a los indocumentados, se recogerán mediante datos y se hará un análisis estadístico descriptivo e inferencial de dicha capacidad”. (Sampier, Fernandez y Baptista., 2006).

Por su tiempo de duración: “esta investigación corresponde a una investigación diacrónica por ser el tiempo de estudio de corto alcance”. (Sampier, Fernandez y Baptista., 2006).

“La investigación explicativa va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas”.(Sampier, Fernandez y Baptista., 2006).

2.1.2. Diseño de estudio

Según (Martin, 2005). “Por la relación de sus variables el estudio corresponde al diseño pre experimental, con un solo grupo”; “se trabajara para este estudio con personas adultas mayores indocumentadas por trabajarse con un solo grupo experimental, con pre y post test”, tal como se observa en el siguiente esquema:

En la representación de los diseños se utilizará el sistema de representación universal, de modo similar a la anotación que usan, (Martin, 2005)

| | | | |
|----|----------------|---|----------------|
| GE | O ₁ | X | O ₂ |
|----|----------------|---|----------------|

Donde:

GE: Grupo experimental único

O₁: Observación inicial, mediante el pre test.

X : Plan de simplificación administrativa

O₂: Evaluación final, mediante el post test.

Este diseño supuso lo siguiente: “Al grupo se le aplicó una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental, después se le administró el tratamiento y finalmente se le aplicó una prueba posterior al estímulo”.

2.2. Variables y Operacionalización

2.2.1. Definición conceptual de las variables.

| Variable dependiente: | Variable independiente: |
|---|---|
| Atención al Adulto Mayor Indocumentado | Simplificación Administrativa |
| “Estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo” (Fernández Ríos, 1999). | “Un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad, donde se determinan políticas y acción que se aplican para llegar a cumplir con los objetivos” (Torres,2012) |

2.2.2. Definición operacional de las variables.

Variable dependiente: Atención al adulto mayor indocumentado

“Conjunto de actividades que el Reniec realiza durante la atención al adulto mayor con el propósito de darle bienestar en su gestión y hacerle sentir más humano con deberes y derechos para ejércelo y solicitarlos”

Variable independiente: Simplificación administrativa.

“Conjunto de procedimientos administrativos que los funcionarios realizan ante las gestiones que los adultos mayores realizan ante las oficinas del Reniec con el propósito de agilizar sus trámites y darles una atención rápida, oportuna y de calidad”.

2.2.3. Operacionalización de las variables.

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA | INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN |
|---------------------------------|---|---|---|--|---|
| ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR | Acceso a los programas sociales. | <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre la pobreza y no contar con acceso al consumo de bienes y servicios. • Relación de la pobreza y las necesidades básicas del ser humano. • Relación de la pobreza y el deseo en cubrir necesidades básicas. • Las expectativas en mejora de la calidad de vida. • La pobreza y la realidad en acceso a una atención básica en salud. • Coberturar necesidades de previsión social en salud. | <ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que, por no contar con dinero, puede acceder a un servicio. • Usted tiene conocimiento que, por ser un adulto mayor, puede ser beneficiario de apoyos de programas sociales del gobierno. • Cree usted que recibiendo un apoyo económico puede cubrir sus necesidades de vida • Si usted está recibiendo apoyo de programas sociales esto le está mejorando su calidad de vida. • Si usted es beneficiario del programa social, se atendería o realizaría sus chequeos médicos en algún establecimiento de salud. • Si usted, fuese beneficiario de un programa social, realizaría compras, mejoras en su casa. | Baja = 1 Moderada = 2 Alta = 3 Muy Alta = 4 | Test para medir la atención al adulto mayor |
| | Satisfacción en la atención al adulto mayor | <ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de su calidad de vida y mejores servicios sociales. | <ul style="list-style-type: none"> • Se siente satisfecho por gozar de algún programa social. | | |

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|--|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Afectación de los derechos contra el maltrato del adulto mayor • Equidad e igualdad ante la ley entre los peruanos. • Lograr una sociedad inclusiva, con un estado que garantice los derechos d los ciudadanos. • Estar identificados es el eje fundamental de la sociedad. • Satisfacción de necesidades. • Facilidad en tener una vejes plena y sana. | <ul style="list-style-type: none"> • Cree usted, que recibiendo el apoyo económico mejora sus derechos como una persona de adulto mayor. • Cree usted, que se encuentra identificado, con nombres y apellidos propios a través de un DNI. • En alguna oportunidad le han registrado a usted, sus datos personales. • Cree usted que, estar con documentos como el DNI, se encuentra reconocido como persona y protegido por el estado • Cree usted que estando identificado, le mejorara su calidad de vida. • Cree usted que estando identificado, puede acceder a un seguro de vida, sepelio y otros. | | |
| | Documentos que Acrediten su identidad | <ul style="list-style-type: none"> • Obtención del Documento Nacional de Identidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Se encuentra satisfecho que al tener DNI se registrara sus hechos vitales, como fecha de nacimiento, domicilio. | | |

| | | | | | |
|--------------------------------------|------------------------|---|---|--|-----------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • La identificación que beneficios me permitirá. • Sentimiento de utilidad al portar DNI. • Las aportaciones emocionales, sociales y económicas que permite estar identificado. • Conocimiento compartido y beneficios de ser adulto mayor. • Información sobre requisitos necesarios para obtener DNI. | <ul style="list-style-type: none"> • Con el DNI, usted podrá identificarse y realizar todo tipo de trámites, cree que es importante. • Se siente usted parte de la población y con los mismos derechos por tener su DNI. • Se siente satisfecho al estar documentado. • Usted cree que estando identificado, conocerá y realizara sus propios trámites en instituciones. • Cree usted que al estar identificado, deja de ser un indocumentado. | | |
| SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA | Organización eficiente | <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de selección natural que tiene el poder de influir en quienes lo administran. • Desarrollo de programas diseñados para optimizar tiempos y esfuerzos. | <ul style="list-style-type: none"> • Me permitirá contar con trabajadores más involucrados en los que hacer diarios. • Los tiempos disminuirán en las tareas encomendadas. | Baja = 1 Moderada = 2 Alta = 3 Muy Alta = 4 | Ficha de observación. |
| | Eficacia Organizativa | <ul style="list-style-type: none"> • Logrando objetivos y resultados con la mejor utilización de los recursos. | <ul style="list-style-type: none"> • Me permitirá manejar eficientemente los recursos. | | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Cumpliendo metas e identificarlas. • La organización puede ser flexible (no hay jerarquía) o rígida (muy definida o estricta). | <ul style="list-style-type: none"> • Se cumplirán las metas más eficientemente. • Se utilizarán los recursos de acuerdo a las necesidades y el tiempo. | | |
| | Organización Económica | <ul style="list-style-type: none"> • Permitirá la flexibilidad de recursos del estado para gastos sujetos a lineamientos técnicos. • Permitirá mejorar la forma de realizar el trabajo. • Regula la actividad económica a través de la organización. • La asignación de recursos decide las necesidades que han de satisfacer. | <ul style="list-style-type: none"> • Será flexible en el manejo de recursos de acuerdo al presupuesto. | | |
| | Actitud Ética en la Simplificación Administrativa | <ul style="list-style-type: none"> • Permitirá mejorar la calidad y ambiente humano. • Mejorará mi remuneración, sentido de familia. • Participare en incentivos y me dará mejor seguridad. • Podre ser beneficiado o perjudicado por una acción en particular. | <ul style="list-style-type: none"> • Gozare de una calidad de vida y me permitirá mejorar mi ambiente. | | |

2.3. Población y muestra.

“La población y muestra en estudio está constituida por 20 ciudadanos adultos mayores que están por realizar trámites por primera vez en las instalaciones de la Oficina del Reniec san Ignacio”.

Adultos mayores indocumentados que están realizando su inscripción por primera vez para su DNI en el Reniec San Ignacio

| SEXO | Adultos Mayores | PORCENTAJE |
|--------------|-----------------|------------|
| MASCULINO | 12 | 60 % |
| FEMENINO | 8 | 40 % |
| TOTAL | 20 | 100 % |

FUENTE: Sistema académico Universidad Cesar Vallejo 2016

a) Criterios de inclusión:

- Personal de ambos sexos.
- Estado civil: soltero, casado, conviviente, viudo y divorciado.

b) Criterios de exclusión:

“Toda persona adulta mayor documentada, Los que presentan alguna enfermedad al momento de la evaluación, las personas mayores que hayan realizado recientemente su trámite y estén a espera de resultados”.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

“De acuerdo a las características de nuestra investigación y los enfoques desarrollados; las técnicas que se utilizaron para la recolección de los datos fueron los siguientes”:

Observación.- “Es la búsqueda deliberada, llevada con cuidado y premeditación, en contraste con las percepciones casuales y pasivas de la vida cotidiana”. Se intentan captar todos aquellos aspectos más significativos de cara al fenómeno. “Se caracteriza porque se basa en lo percibido por los propios sentidos del investigador,

de fenómenos existente naturalmente o producidos espontáneamente, ser un examen de la realidad y con fines científicos”. (Ander-Egg E. , 2003)

“Por medio de la observación he podido apreciar mejor el entorno y detectar a simple vista las carencias en la calidad de vida del adulto mayor”.

Entrevista.- “Consiste en una conversación entre dos personas que dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas acerca de un problema”. “Como técnica de recopilación va desde la interrogación estandarizada a la conversación libre. Sus funciones: obtener información de individuos o grupos, facilitar información, influir sobre ciertos aspectos de la conducta”. (Ander-Egg, 1995).

“La entrevista en esta investigación permitió conocer la realidad del adulto mayor obteniendo aportes sobre las biografías de las personas, experiencias, opiniones, valores, aspiraciones, actitudes y sentimientos”, “mediante un banco de preguntas que sirvieron de gran ayuda para la obtención de datos requeridos para la presente investigación”.

“La entrevista fue elaborada con un lenguaje sencillo y consta de 20 preguntas, que fue aplicada por el investigador”.

Encuesta.- “sobre cómo mejorar la atención al adulto mayor indocumentado del Reniec San Ignacio, orientado medir el nivel de mejora en la atención al adulto mayor, relacionado a la variable dependiente”.

Cuestionario.- “El cuestionario es un formulario con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas que se han de formular de idéntica manera a todos los encuestados”. “El arte de construir un buen cuestionario descansa fundamentalmente en una buena experiencia, que se va adquiriendo sobre todo con las malas experiencias de utilizar un mal cuestionario”. (ESOMAR, 1973)

El cuestionario que se aplicó a los adultos mayores contiene 20 preguntas, son de opción múltiple, donde el encuestado puede responder en una escala de 1 a 4,

siendo 1 (Totalmente en desacuerdo **TD**), 2 (en desacuerdo **D**), 3 (de acuerdo **A**), 4 (totalmente de acuerdo **TA**)

Para la presente investigación se utilizó un banco de preguntas, por medio de las cuales se obtuvo la información requerida.

“El test es un instrumento de medición cuyo propósito es que el ciudadano adulto mayor encuestado, da a conocer que es la deficiencia y que espera conseguir al documentarse”.

| VARIABLE | TÉCNICAS | INSTRUMENTOS |
|---|----------|--|
| Variable dependiente: Mejora en la atención del adulto mayor. | Encuesta | ➤ Cuestionario para identificar la mejora en la atención al adulto mayor indocumentado en el Reniec San Ignacio. |
| Variable independiente: Simplificación Administrativa. | Encuesta | ➤ Cuestionario para evaluar la mejora en la atención al adulto mayor indocumentado en el Reniec San Ignacio. después de la aplicación del Plan de Simplificación Administrativa. |

2.5. Métodos de investigación

La investigación toma en cuenta el enfoque cuantitativo, por lo que, el procedimiento es el siguiente:

Es cuantitativa: “porque nos permitió recolectar la información a través de un cuestionario, aplicada a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del Reniec San Ignacio, procesado la información a partir de una matriz general apoyados por el software estadístico SPSS”. Estos procedimientos permitieron encontrar las relaciones entre las variables.

Además se utilizarán los métodos teóricos siguientes:

- a) **Método observacional:** “Permitió recoger información a través de procesos sensoriales. en la investigación este método contribuyó a describir el problema de investigación en el ámbito local y ayudó a tener información sobre” : “Plan de Simplificación Administrativa para mejorar la atención al adulto mayor indocumentado del Reniec San Ignacio - 2016”.
- b) **Inductivo:** Dicho método permitió describir y explicar la realidad del conocimiento en el “Plan de Simplificación Administrativa para mejorar la atención al adulto mayor indocumentado del Reniec San Ignacio - 2016”.
- c) **Deductivo:** ”con este método se conoció teórica e investigativamente la realidad global del problema, lo que sucede en el mundo y relacionarlo con el objeto de estudio”. Su objetivo fue: “mejorar la atención al adulto mayor indocumentado del Reniec San Ignacio - 2016” .
- d) **Análisis:** “es un proceso que permitió distinguir los elementos de un fenómeno y se procedió a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado” (Palma, 2007). “Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, las relaciones entre las mismas” (Palma, 2007). “Estas operaciones no existen independientes una de la otra; el análisis de un objeto se realiza a partir de la relación que existe entre los elementos que conforman dicho objeto como un todo; y a su vez, la síntesis se produce sobre la base de los resultados previos del análisis”. (Palma, 2007). Se usó este método para revisar cada uno de los aspectos intervinientes el proceso investigativo.

2.6. Métodos de análisis de datos.

Estadísticamente el estudio fue analizado mediante el análisis de información en tres fases.

Primera fase: Validación y Confiabilidad del Instrumento.

“El instrumento fue validado por jueces los mismos que emitieron su juicio de valor en relación al fenómeno de estudio abordado porque son profesionales con amplia solvencia profesional y moral”, “el mismo que cuenta con una solvencia; conocedor en temas y trabajos de investigación científica, lo mismo que emitirá un juicio de valor relacionándolo el contenido de las variables, dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de evaluación”.

La confiabilidad del instrumento es 0.745 el mismo que se alcanzó después de procesar los datos:

ACCESO A LOS PROGRAMAS SOCIALES

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach ^a | N de elementos |
|-------------------------------|----------------|
| ,853 | 6 |

SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach ^a | N de elementos |
|-------------------------------|----------------|
| ,736 | 7 |

DOCUMENTOS QUE ACREDITEN SU IDENTIDAD

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach ^a | N de elementos |
|-------------------------------|----------------|
| ,770 | 6 |

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

| Estadísticos de fiabilidad | |
|-------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach ^a | N de elementos |
| ,745 | 19 |

Segunda fase: Análisis descriptivo simple.

“Los datos obtenidos del cuestionario sobre la utilización de recursos didácticos digitales en el manejo de información de estados financieros, fueron recogidos en una base de datos en el programa estadístico de Excel”, luego procesados en el software SPSS, luego para describir los resultados se utilizaron tres pasos: “Representación en tablas y gráficos y, finalmente se realizó la respectiva interpretación teniendo en cuenta las dimensiones y realizando un análisis comparativo de variables”.

Tercera fase: Estadística descriptiva inferencial.

“Se recogen todos los datos de la estadística descriptiva simple y se somete al programa SPSS, con los que se comprobó que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula”, “porque la prueba de no paramétrica denominada: **Shapiro Wilk**, arrojó un resultado de **significancia asintót (bilateral)** están entre 0,000 y 0,052 en la dimensión recursos de la página web”.

2.7. Aspectos éticos.

- Una vez finalizado el proceso de estudio, el cual, se inició a comienzos del presente año, se pudo concluir que la investigación llevada a cabo permite constatar diferencias situaciones en cuanto a la atención de los Adultos Mayores indocumentados. Sin embargo se identificaran algunas posiciones comunes que viven los ancianos en la sociedad actual, debido a la exclusión de los mismos en programas sociales.
- Si bien la indocumentación no sólo se relaciona Calidad de vida, con los bienes materiales; este estudio permitió mostrar que el adulto mayor no puede formar parte de los programas sociales, no logra cubrir un conjunto de necesidades no solo alimentarias, sino también actividades físicas y

recreativas y actividades para mejorar sus habilidades que permite el bienestar del adulto mayor.

- Es necesario que al mejorar la atención al Adulto Mayor indocumentado deje a un lado su temor a formar parte de los programas sociales, ya que así mejorará su calidad de vida y la población en general.
- Es importante recalcar que al mejorar la atención del Adulto Mayor indocumentado, aún es un ciudadano útil para la sociedad, un ser humano con derechos, no miremos la edad ni el género, ya que todos tenemos las mismas oportunidades para realizar todo lo que nos proponemos.
- La exclusión del Adulto Mayor es un problema social aún vigente que poco a poco se está erradicando gracias a los programas que ofrecen el estado.
- Actualmente en la sociedad encontramos diversas posturas y propuestas provocando la reflexión sobre la discriminación que aún existe, los conocimientos y sabiduría hacen del Adulto Mayor un ente activo de la sociedad.
- Considero que el desinterés para las personas de la tercera edad es alta y ellos tienen los mismos derechos que cualquier otra persona sin importar su condición social y económica. Este trabajo social, desde los diferentes espacios de intervención, puede promover el surgimiento de nuevas realidades en torno a la vejez y el envejecimiento y en donde se sugieran nuevos caminos para su comprensión e intervención.
- La recomendación es atender las necesidades del Adulto Mayor, potenciando desde la comunidad, la participación activa de sus miembros, además ser el puente de gestión entre usuarios e instituciones, entre recursos y necesidades.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. Descripción de los resultados

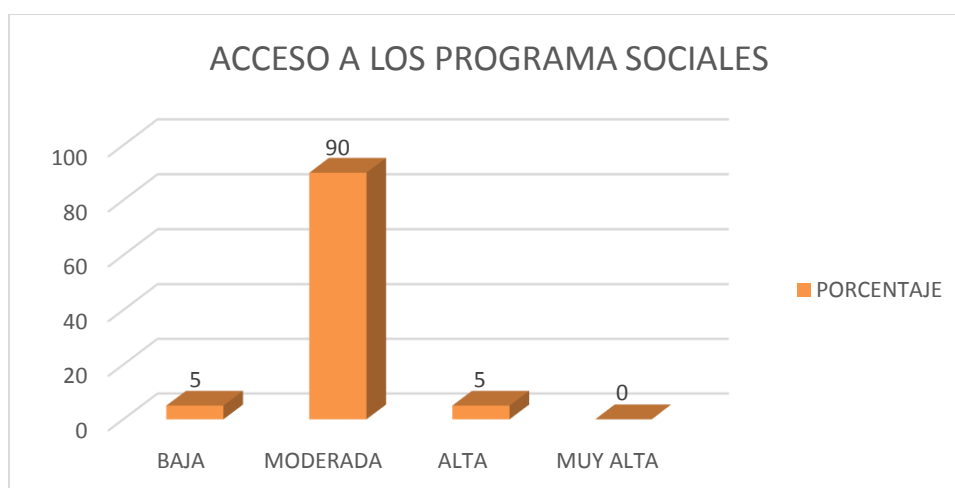
3.1.1. Análisis del cuestionario según dimensiones de la variable Atención al Adulto mayor indocumentado.

TABLA N°1. Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en su dimensión **acceso a los programas sociales** del RENIEC San Ignacio al 2016

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| BAJA | 1 | 5 |
| MODERADA | 18 | 90 |
| ALTA | 1 | 5 |
| MUY ALTA | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100 |

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio.

GRÁFICO N° 01



FUENTE: Tabla N° 01

INTERPRETACIÓN.

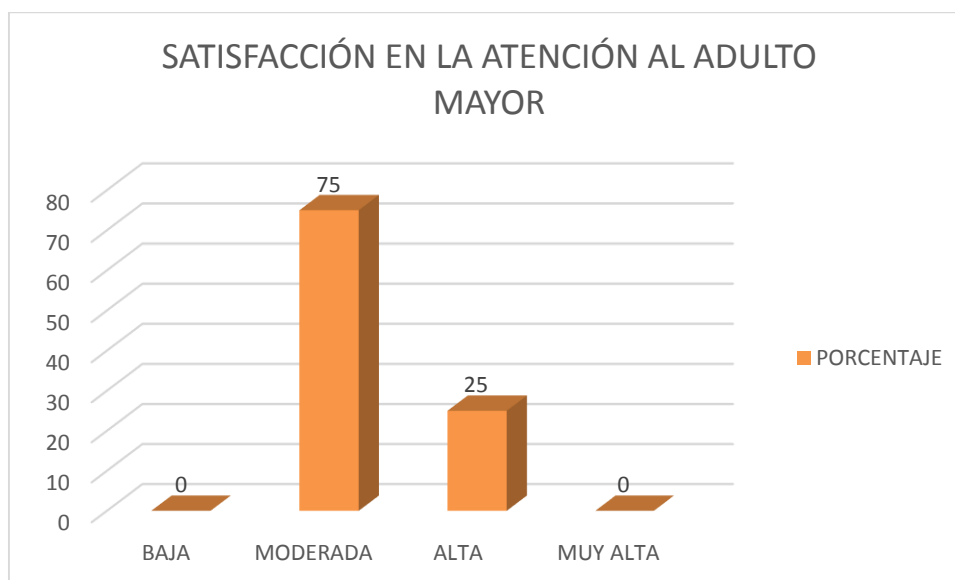
Según tabla y gráfico N°01 se constata que de los 20 ciudadanos adultos mayores que realizan trámites por primera vez en las instalaciones de la Oficina del Reniec San Ignacio y participaron en el cuestionario, el 90 % considera que tiene acceso a los programas sociales de forma moderada, el 5% en un nivel bajo y solo el 5% considera que es alta, demostrándose de esta manera la necesidad urgente de aplicar la propuesta.

TABLA N°2. Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en su dimensión **satisfacción en la atención al adulto mayor** del RENIEC San Ignacio al 2016

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| BAJA | 0 | 0 |
| MODERADA | 15 | 75 |
| ALTA | 5 | 25 |
| MUY ALTA | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100 |

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio.

GRÁFICO N° 02



FUENTE: Tabla N° 02

INTERPRETACIÓN.

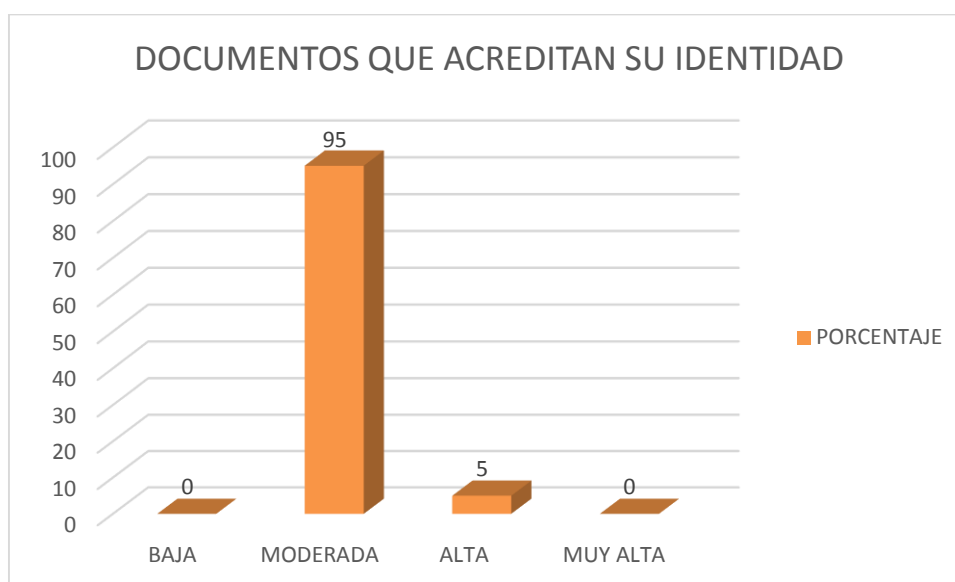
Según tabla y gráfico N°02 se constata que de los 20 ciudadanos adultos mayores que realizan trámites por primera vez en las instalaciones de la Oficina del Reniec San Ignacio y participaron en el cuestionario, el 75% considera que tiene satisfacción en la atención al adulto mayor en forma moderada, y solo el 25% considera que es alta, demostrándose de esta manera la necesidad urgente de aplicar la propuesta.

TABLA N°3. Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en su dimensión **documentos que acreditan su identidad** del RENIEC San Ignacio al 2016.

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| BAJA | 0 | 0 |
| MODERADA | 19 | 95 |
| ALTA | 1 | 5 |
| MUY ALTA | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100 |

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio.

GRÁFICO N° 03



FUENTE: Tabla N° 03

INTERPRETACIÓN.

Según tabla y gráfico N°03 se constata que de los 20 ciudadanos adultos mayores que realizan trámites por primera vez en las instalaciones de la Oficina del Reniec San Ignacio y participaron en el cuestionario, el 95% considera que tiene documentos que acreditan su identidad de adulto mayor en forma moderada, y solo el 5% considera que es alta, demostrándose de esta manera la necesidad urgente de aplicar la propuesta.

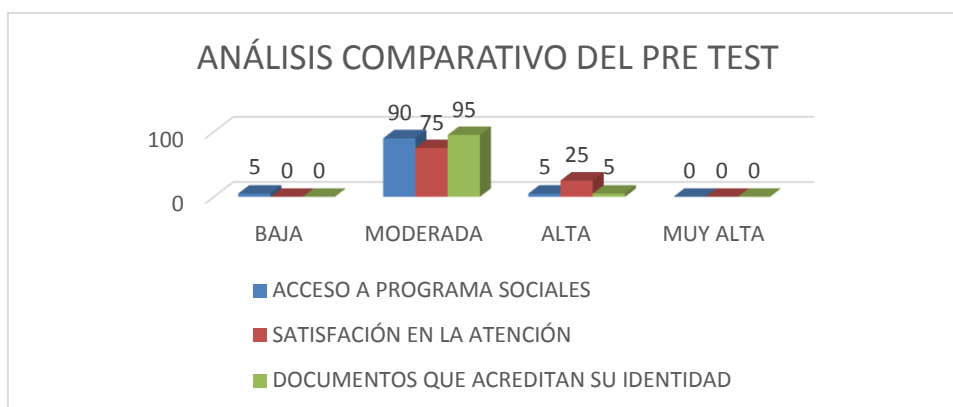
3.1.2. Análisis comparativo del cuestionario según dimensiones de la variable Atención al Adulto mayor indocumentado.

TABLA N°4. Nivel de atención del adulto mayor según dimensiones

| NIVELES | ACCESO A PROGRAMA SOCIALES | SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN | DOCUMENTOS QUE ACREDITAN SU IDENTIDAD |
|----------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| BAJA | 5 | 0 | 0 |
| MODERADA | 90 | 75 | 95 |
| ALTA | 5 | 25 | 5 |
| MUY ALTA | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio.

GRÁFICO N° 04



FUENTE: Tabla N° 04

INTERPRETACIÓN.

Según tabla y gráfico N°04 se constata que de los 20 ciudadanos adultos mayores que realizan trámites por primera vez en las instalaciones de la Oficina del Reniec San Ignacio y participaron del pre test, el 95% refieren que tiene documentos que acreditan su identidad en forma moderada, el 90% considera que tienen acceso a los programas sociales de forma moderada y el 75% considera que son satisfechos moderadamente en la atención y, solo el 25% es satisfecha a un nivel alto.

3.1.3. Análisis del cuestionario pos test según dimensiones de la variable

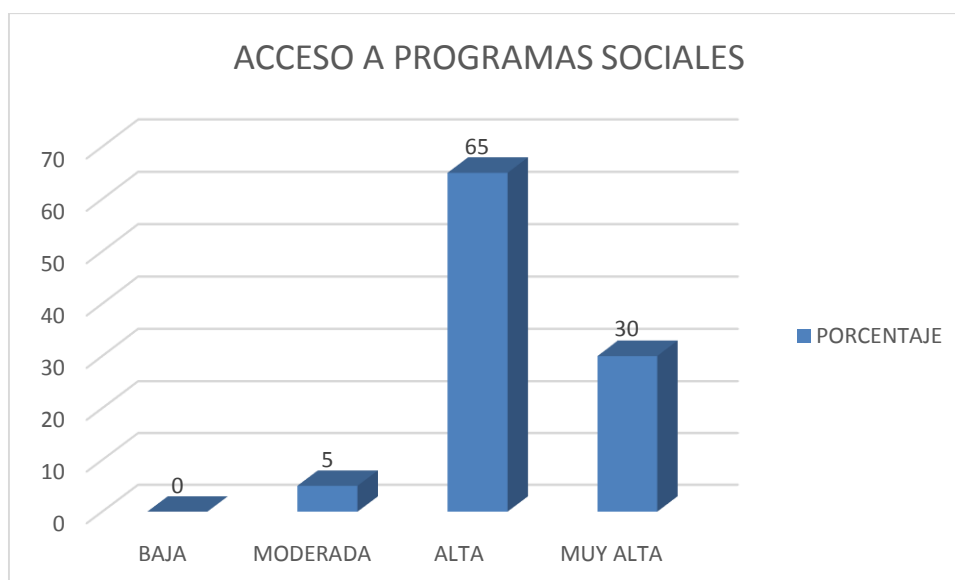
Atención al Adulto mayor indocumentado.

TABLA N°5. Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en su dimensión **acceso a los programas sociales** del RENIEC San Ignacio al 2016

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| BAJA | 0 | 0 |
| MODERADA | 1 | 5 |
| ALTA | 13 | 65 |
| MUY ALTA | 6 | 30 |
| TOTAL | 20 | 100 |

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio.

GRÁFICO N° 05



FUENTE: Tabla N° 05

INTERPRETACIÓN.

Según tabla y gráfico N°05 se constata que de los 20 ciudadanos adultos mayores que realizan trámites por primera vez en las instalaciones de la Oficina del Reniec San Ignacio y participaron del post test, el 65 % considera que tienen acceso a los programas sociales en un nivel alta, el 30% en un nivel muy alta y solo el 5% considera que es moderada, demostrándose de esta manera la eficacia del programa..

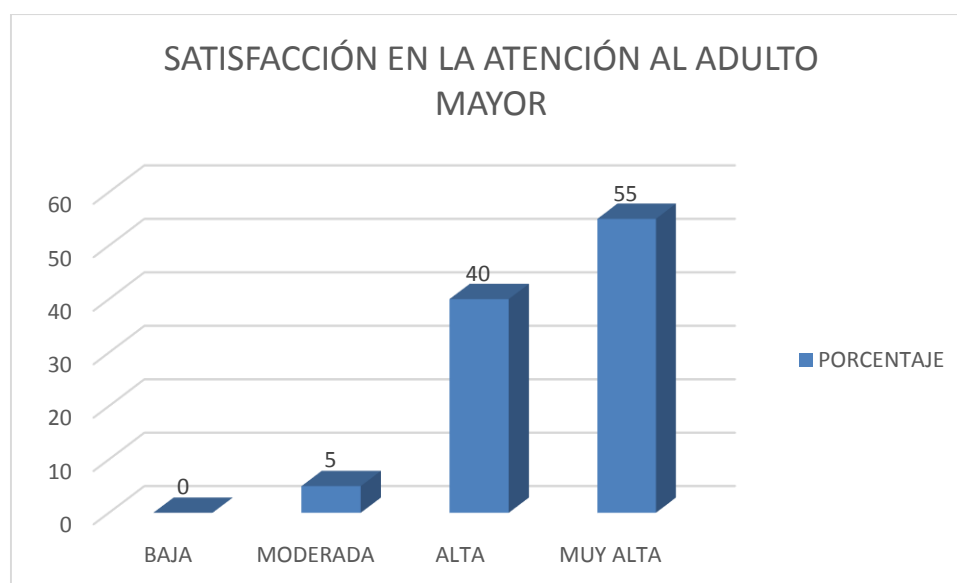
TABLA N°6. Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en su

dimensión **satisfacción en la atención al adulto mayor** del RENIEC San Ignacio al 2016.

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| BAJA | 0 | 0 |
| MODERADA | 1 | 5 |
| ALTA | 8 | 40 |
| MUY ALTA | 11 | 55 |
| TOTAL | 20 | 100 |

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio.

GRÁFICO N° 06



FUENTE: Tabla N° 06

INTERPRETACIÓN.

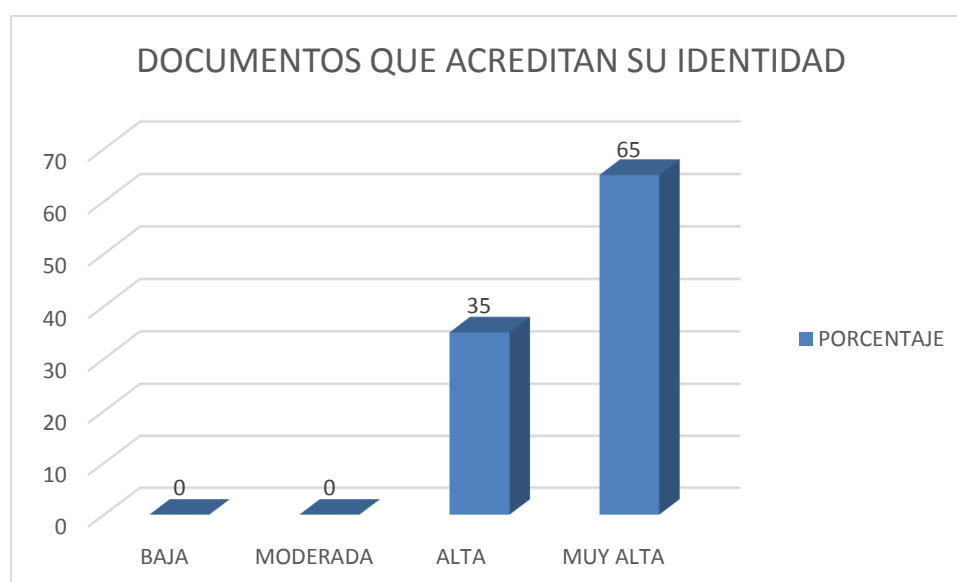
Según tabla y gráfico N°06 se constata que de los 20 ciudadanos adultos mayores que realizan trámites por primera vez en las instalaciones de la Oficina del Reniec San Ignacio y participaron del post test, el 55% considera que tienen satisfacción en la atención al adulto mayor en un nivel muy alto, el 40% en un nivel alto y solo el 5% considera que es moderada, demostrándose de esta manera la efectividad del programa.

TABLA N°7. Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en su dimensión **documentos que acreditan su identidad** del RENIEC San Ignacio al 2016.

| NIVELES | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| BAJA | 0 | 0 |
| MODERADA | 0 | 0 |
| ALTA | 7 | 35 |
| MUY ALTA | 13 | 65 |
| TOTAL | 20 | 100 |

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio.

GRÁFICO N° 07



FUENTE: Tabla N° 07

INTERPRETACIÓN.

Según tabla y gráfico N°07 se constata que de los 20 ciudadanos adultos mayores que realizan trámites por primera vez en las instalaciones de la Oficina del Reniec San Ignacio y participaron del post test, el 65% considera que tienen documentos que acreditan su identidad en un nivel muy alto, el 35% en un nivel alto, demostrándose de esta manera la efectividad del programa.

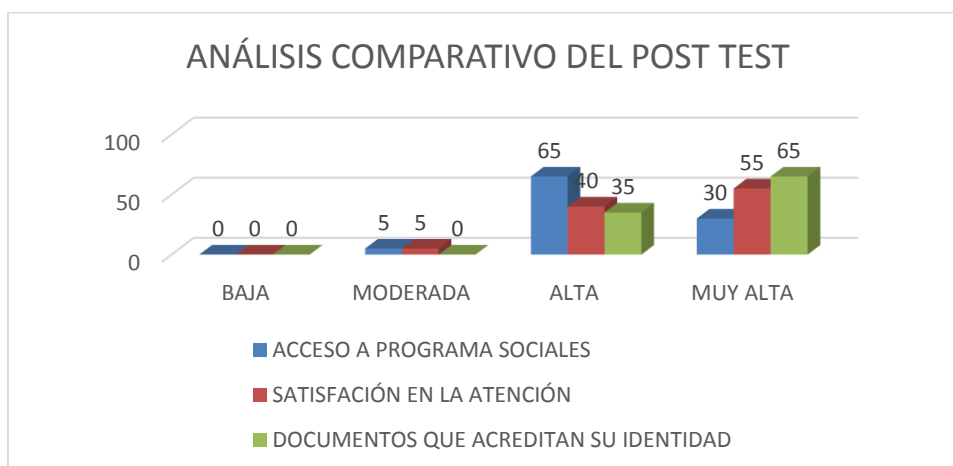
3.1.4. Análisis comparativo del cuestionario post test según dimensiones de la variable Atención al Adulto mayor indocumentado.

TABLA N°8. Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en sus dimensiones de la variable atención al adulto mayor de la v RENIEC San Ignacio al 2016.

| NIVELES | ACCESO A PROGRAMA SOCIALES | SATISFACIÓN EN LA ATENCIÓN | DOCUMENTOS QUE ACREDITAN SU IDENTIDAD |
|----------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| BAJA | 0 | 0 | 0 |
| MODERADA | 5 | 5 | 0 |
| ALTA | 65 | 40 | 35 |
| MUY ALTA | 30 | 55 | 65 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 |

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio.

GRÁFICO N° 08



FUENTE: Tabla N° 08

INTERPRETACIÓN.

Según tabla y gráfico N°08 se constata que de los 20 ciudadanos adultos mayores que realizan trámites por primera vez en las instalaciones de la Oficina del Reniec San Ignacio y participaron del post test, el nivel más alto lo alcanzó la dimensión documentos que acreditan su identidad con el 65%, seguido de la dimensión satisfacción en la atención con el 55% y finalmente la dimensión acceso a programas sociales con el 30%; mientras que en nivel alto lideró la dimensión acceso a programas sociales con el 65%.

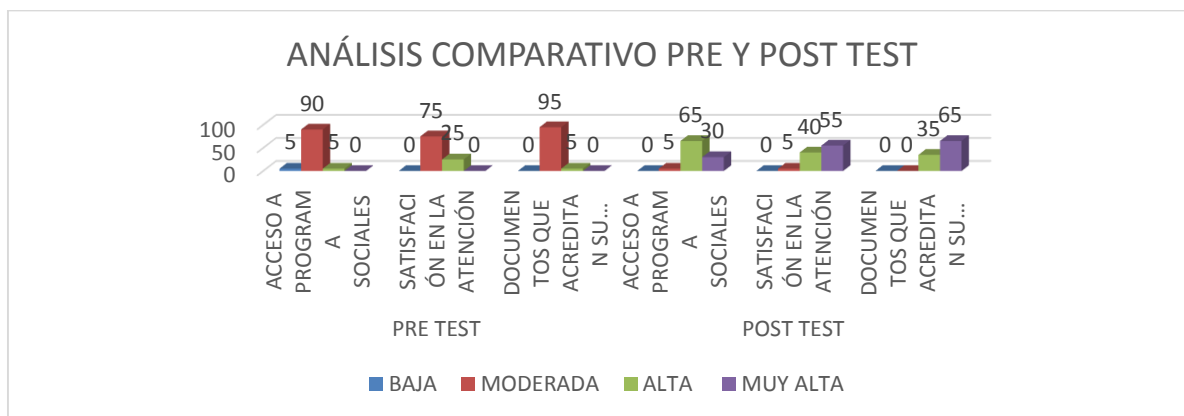
3.1.5. Análisis comparativo del cuestionario pre y post test según dimensiones de la variable Atención al Adulto mayor indocumentado.

TABLA N°9. Nivel de atención del adulto mayor indocumentado en todas sus dimensiones del RENIEC San Ignacio al 2016.

| NIVELES | ACCESO A PROGRAMA SOCIALES | SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN | DOCUMENTOS QUE ACREDITAN SU IDENTIDAD | ACCESO A PROGRAMA SOCIALES | SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN | DOCUMENTOS QUE ACREDITAN SU IDENTIDAD |
|----------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| BAJA | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MODERADA | 90 | 75 | 95 | 5 | 5 | 0 |
| ALTA | 5 | 25 | 5 | 65 | 40 | 35 |
| MUY ALTA | 0 | 0 | 0 | 30 | 55 | 65 |
| TOTAL | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio.

GRÁFICO N° 09



FUENTE: Tabla N° 09

INTERPRETACIÓN.

Según tabla y gráfico N°09 se constata que de los 20 ciudadanos adultos mayores que realizan trámites por primera vez en las instalaciones de la Oficina del Reniec San Ignacio y participaron del pre y post test, en el pre test las tres dimensiones alcanzaron el puntaje más alto en el nivel moderado 95% documentos que acreditan su identidad, 90% acceso a programas sociales y 75% satisfacción en la atención; mientras que después de aplicar el programa la dimensión que más sobresalió fue acceso a programas sociales con el 65% nivel muy alta, seguido de la dimensión documentos que acreditan su documento de identidad con el 65% nivel moderada y el 55% la dimensión satisfacción al cliente.

3.2. Pruebas de hipótesis.

4.2.1. Prueba de normalidad del pre test

Para evaluar la normalidad del conjunto de datos en el pre test se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk; que es una prueba que permite evaluar la distribución normal de la muestra cuando es menor a 50.

HIPÓTESIS:

Hi: “Al determinar el plan de simplificación administrativa entonces se mejora la atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio – 2016”.

Ho. “Al determinar el plan de simplificación administrativa entonces se mejora la atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio – 2016”.

TABLA N° 10: Prueba de Normalidad de las puntuaciones obtenidas en el pre test.

| Prueba de Shapiro Wilk para una muestra | | | | |
|---|-------------------|--|---|--|
| | | DIM1PRETOTAL: ACCESO A LOS PROGRAMAS SOCIALES | DIM2PRETOTAL: SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR | DIM3PRETOTAL: DOCUMENTOS QUE ACREDITEN SU IDENTIDAD |
| N | | 20 | 20 | 20 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 2,00 | 2,25 | 2,05 |
| | Desviación típica | ,324 | ,444 | ,224 |
| | Absoluta | ,450 | ,463 | ,538 |
| Diferencias más extremas | Positiva | ,450 | ,463 | ,538 |
| | Negativa | -,450 | -,287 | -,412 |
| Z de Shapiro Wilk | | 2,012 | 2,071 | 2,408 |
| Sig. asintót. (bilateral) | | ,001 | ,000 | ,000 |

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla N° 10 evidencia que al trabajar con un grupo de datos inferior a cincuenta se utiliza la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk. Además se observa que sus resultados son homogéneos al obtener una significancia asintót (bilateral) de 0.000, en las dimensiones de satisfacción en la atención al adulto mayor y, documentos que acreditan su identidad y, sólo la dimensión acceso a los programas sociales alcanzó una significancia asintót (bilateral) de 0.001; lo que indica que se tiene que trabajar la prueba no paramétrica de U de Mann Whitney, por no pasar de la cantidad de 0,05 en ninguna de las dimensiones.

4.2.2. Prueba de normalidad del post test

Para evaluar la normalidad del conjunto de datos en el pre test se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk; que es una prueba que permite evaluar la distribución normal de la muestra cuando es menor a 50.

HIPÓTESIS:

Hi: “Al determinar el plan de simplificación administrativa entonces se mejora la atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio – 2016”.

Ho. “Al determinar el plan de simplificación administrativa entonces se mejora la atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio – 2016”.

TABLA N° 11: Prueba de Normalidad de las puntuaciones obtenidas en el post test.

| Prueba de Shapiro Wilk para una muestra | | | | |
|---|-------------------|--|---|--|
| | | DIM1POSTOTAL: ACCESO A LOS PROGRAMAS SOCIALES | DIM2POSTOTAL: SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR | DIM3POSTOTAL: DOCUMENTOS QUE ACREDITAN SU IDENTIDAD |
| N | | 20 | 20 | 20 |
| Parámetros normales ^{a,b} | Media | 3,25 | 3,50 | 3,65 |
| | Desviación típica | ,550 | ,607 | ,489 |
| Diferencias más extremas | Absoluta | ,375 | ,345 | ,413 |
| | Positiva | ,375 | ,245 | ,258 |

| | | | | |
|---------------------------|----------|-------|-------|-------|
| | Negativa | -,275 | -,345 | -,413 |
| Z de Shapiro Wilk | | 1,678 | 1,543 | 1,846 |
| Sig. asintót. (bilateral) | | ,007 | ,017 | ,002 |

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla N° 11 evidencia que al trabajar con un grupo de datos inferior a cincuenta se utiliza la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk. Además se observa que sus resultados son homogéneos al obtener una significancia en la dimensión acceso a los programas sociales es de 0.007, en la dimensión satisfacción en la atención al adulto mayor es de 0,017, y en la dimensión documentos que acreditan su identidad es de 0,002; lo que indica que se tiene que trabajar la prueba no paramétrica de U de Mann Whitney, por no pasar de la cantidad de 0,05 en ninguna de las dimensiones.

4.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

A. Planteamiento de la hipótesis estadística.

H1. Promedio en el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio – 2016 (Pret test)

H2. Promedio en el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio – 2016 (Post test).

B. NIVEL DE SIGNIFICANCIA.

El investigador asume el nivel de significancia del 5%, este valor es la probabilidad que se asume de manera voluntaria para equivocarse al rechazar la hipótesis nula, cuando es verdadera.

A. PRUEBA ESTADÍSTICA.

Se aplicó la prueba no paramétrica de U de Mann – Whitney para muestras no relacionadas que evaluó el grupo en dos momentos diferentes entre sí, de manera significativa respecto a la media.

TABLA N° 12: Prueba de Normalidad de las puntuaciones obtenidas entre el pre test y post test.

| Estadísticos de contraste ^a | | | |
|--|--|--|---|
| | DIM1PRETOTA L: ACCESO A LOS PROGRAMAS SOCIALES | DIM2PRETOTA L: SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR | DIM3PRETOTA L: DOCUMENTOS QUE ACREDITEN SU IDENTIDAD |
| U de Mann-Whitney | 16,500 | 32,500 | 3,500 |
| W de Wilcoxon | 226,500 | 242,500 | 213,500 |
| Z | -5,393 | -4,826 | -5,762 |
| Sig. asintót. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 |
| Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)] | ,000 ^b | ,000 ^b | ,000 ^b |

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio.

INTERPRETACIÓN:

La tabla de contraste evidencia que al aplicar la prueba de normalidad no paramétrica U de Mann – Whitney, se observa que la significancia asintót (bilateral) es de 0.000 en sus tres dimensiones (acceso a los programas sociales, satisfacción en la atención al adulto mayor, y documentos que acreditan su identidad); por lo tanto es menor de 0,05; lo cual indica que existió un alto grado de significancia del post test en relación al pre test. Esto lleva a determinar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Llegando a concluir que la aplicación del plan de simplificación administrativa entonces si mejora la atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio – 2016

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

En relación a los objetivos.

Objetivo general.

Para determinar el plan de simplificación Administrativa con perspectiva de mejora a la atención del adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio al 2016”; se realizaron sendas actividades propias de la investigación las mismas que contaron con la orientación y acompañamiento del docente de investigación, cada una de ella tiene sus propios desafíos, sin perder el norte de dar solución al problema seleccionado; al respecto se elaboró el instrumento de evaluación correspondiente a un cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio, el mismo que fue validado por dos expertos conocedores del tema y con gran solvencia moral y profesional, fue validado a través del método estadístico alfa de Cronbach; luego fue aplicado en su etapa de pre y post test, antes y después de aplicar el plan de simplificación administrativa; obteniendo los siguientes resultados: en el pre test las tres dimensiones alcanzaron el puntaje más alto en el nivel moderado 95% documentos que acreditan su identidad, 90% acceso a programas sociales y 75% satisfacción en la atención; mientras que después de aplicar el programa la dimensión que más sobresalió fue: acceso a programas sociales con el 65% nivel muy alta, seguido de la dimensión documentos que acreditan su documento de identidad con el 65% nivel moderada y el 55% la dimensión satisfacción al cliente. (Tabla y gráfico N° 09).

Objetivos específicos:

Objetivo específico N° 01:

Para identificar la atención del usuario adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio al 2016, se tomó como documento referencial al cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio, el mismo que contó con el apoyo del administrador de la RENIEC del lugar, los funcionarios del mismo dado el valor y bondad que tiene el estudio a favor de la institución, es por ello que los evaluados participaron con toda voluntad y los resultados encontrados fueron: El 95% refieren que tiene documentos que

acreditan su identidad en forma moderada, el 90% considera que tienen acceso a los programas sociales de forma moderada y el 75% considera que son satisfechos moderadamente en la atención y, solo el 25% es satisfecha a un nivel alto. (Ver tabla y gráfico N° 04).

Objetivo específico N° 02:

El plan de Simplificación Administrativa para mejorar la atención del adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio al 2016", fue elaborado teniendo en cuenta la seriedad del estudio y los resultados que se pretende alcanzar, teniendo en cuenta que estos productos van a servir para que los funcionarios de la institución tomen como referencia y realicen los cambios respectivos; para cumplir con el cometido se coordinó con las autoridades, docente del curso y se diseñó un plan en forma técnica donde se estructuró su fundamentación, objetivos, estrategias y temáticas donde se contempla las actividades que se indican: organización eficiente de la RENIEC, eficiencia organizativa en la RENIEC, organización económica empresarial, actitud ética en la simplificación administrativa, acceso a los programas sociales, satisfacción en la atención al adulto mayor y documentos que acreditan su identidad.

Objetivo específico N° 03:

Las actividades planificadas en el plan de simplificación administrativa fueron fruto del diagnóstico realizado y recogido a través de la aplicación del cuestionario considerado como pre test, las mismas que durante el proceso iban teniendo sus ajustes respectivos, al recoger la opinión de los adultos mayores y cuanta satisfacción les daba al ser tomados en cuenta y ser escuchados como sujetos que tienen un valor importante; los resultados alcanzados después de aplicar el programa y ser medidos con el post test fueron: el nivel más alto lo alcanzó la dimensión documentos que acreditan su identidad con el 65%, seguido de la dimensión satisfacción en la atención con el 55% y finalmente la dimensión acceso a programas sociales con el 30%; mientras que en nivel alto lideró la dimensión acceso a programas sociales con el 65%. (ver tabla y gráfico N° 08)

:

Objetivo específico N° 04:

La evaluar a la atención del usuario adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio al 2016, después de la aplicación del plan, se realizó a través de la aplicación del cuestionario titulado: Cuestionario orientado a medir el nivel de atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio; el mismo que fue aplicado tomando todas las medidas necesarias para obtener los resultados esperados y que nos sirvan como referentes para aplicar los cambios respectivos en la RENIEC San Ignacio; siendo los resultados favorables y expresados de la siguiente manera: en el pre test las tres dimensiones alcanzaron el puntaje más alto en el nivel moderado 95% documentos que acreditan su identidad, 90% acceso a programas sociales y 75% satisfacción en la atención; mientras que después de aplicar el programa; la dimensión que más sobresalió fue acceso a programas sociales con el 65% nivel muy alta, seguido de la dimensión documentos que acreditan su documento de identidad con el 65% nivel moderada y el 55% la dimensión satisfacción al cliente. (Tabla y gráfico N° 10).

En relación a la hipótesis general:

Para comprobar la hipótesis general y determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis de investigación se hizo uso de la estadística inferencial a través de la aplicación de las pruebas no paramétricas tal como se indican: al aplicar la prueba de normalidad no paramétrica U de Mann – Whitney, se observa que la significancia asintót (bilateral) es de 0.000 en sus tres dimensiones (acceso a los programas sociales, satisfacción en la atención al adulto mayor, y documentos que acreditan su identidad); por lo tanto es menor de 0,05; lo cual indica que existió un alto grado de significancia del post test en relación al pre test. Esto lleva a determinar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Llegando a concluir que la aplicación del plan de simplificación administrativa entonces si mejora la atención al adulto mayor indocumentado del RENIEC San Ignacio – 2016

En relación a los antecedentes de estudio.

(García, 2008), Realizó una investigación titulada: **“Análisis del Bienestar de los Adultos Mayores, México”**. Este estudio es importante para la investigación porque: dependerá en buena medida de que se logre responder de manera efectiva y oportuna a las necesidades de los adultos mayores, crea más políticas que van dirigidas a la satisfacción de sus necesidades, además revela datos sobre la insatisfacción generada tomando en consideración las necesidades de atención de los adultos mayores, porque permitirá ser parte importante para ello es el estudio y análisis del envejecimiento, el cual será la puerta del bienestar de mañana. Así mismo manifiestan satisfacción al trabajar, con adultos mayores ayudándolos en tener una mejor calidad de vida.

(García y Morales , 2009). Realizaron una investigación titulada: **“La Exclusión Social del Adulto Mayor en los servicios de Salud”**. Este estudio es importante para nuestra investigación porque: “revela datos sobre la insatisfacción generada por los adultos mayores en cuanto formulen y concreten políticas sociales encaminadas a velar por los adultos mayores, elaborando programas que beneficien a este sector de la población para que tengan una vida digna”. “Es necesario realizar campañas de sensibilización hacia la población para que conozcan los derechos de los adultos mayores, sean respetados y apreciados por su valor como personas solidarizándose con ellos para que se sientan útiles a la sociedad”. “En cambio muestra que las relaciones entre el estado de Guatemala debe formular políticas públicas que focalicen la atención al adulto mayor como ser integral”, “abarcando desde la atención de la salud, su inclusión en actividades socioeducativas y productivas adaptadas a sus condiciones físicas y mentales y la inversión social necesaria para la implementación de centros de atención integral para los adultos mayores”.

(Cordova y Calle, 2012), realizaron una investigación titulada: **“Calidad de Vida del Adulto mayor, Hospital Regional de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo; 2010”**. Este estudio: “es importante porque a raíz del análisis realizado revela la insatisfacción de vida del adulto, como era de esperar, el policía en retiro percibe que la poca realización de sus hijos, la inadecuada comunicación que desencadenan desintegración o disfunción familiar”, “son determinantes para

percibir que su vida no alcanza sus objetivos, su insatisfacción es tan profunda, porque su vida, la han centrado alrededor de sus hijos y el logro de sus realizaciones”. “Así mismo manifiestan satisfacción en las relaciones sociales que pueda establecer el adulto mayor, favorece su buena calidad de vida, los lazos amicales que establezca los lleva a fortalecer su autoestima, identidad y pertenencia a un grupo”. “Siendo así los programas del adulto mayor representan una forma de apoyo social y constituyen un valioso recurso para complementar las necesidades de conocimiento–afecto, y compañía que no encuentra en el hogar de los adultos mayores”.

(Cardenas y Yañez, 2013), Realizaron una investigación titulada: **“Análisis del Proceso de Adquisición de Servicios Orientados Al Consumidor Adulto Mayor en el Programa Unex”**, Lima. 2013. Este estudio es importante para nuestra investigación porque: “revela datos sobre la incomodidad manifestada por la mayoría de alumnos entrevistados se ciñe a la falta de un espacio propio para la realización u organización de sus actividades”. “Se evidencia una molestia por el deseo de que la Asociación de Alumnos y Ex alumnos tenga un lugar asignado”. “Por ello se propone la creación de un ambiente designado exclusivamente a las actividades de esta asociación con el objetivo de brindarles la comodidad de disponer del mismo en el horario que los participantes consideren adecuado”; “también la incomodidad registrada tiene que ver con el problema de acceso a las instalaciones del campus universitario ya que la carga de tráfico automovilístico que actualmente se viene gestando en la ciudad dificulta el traslado de las personas”. “En ese aspecto, se sugiere adecuar los horarios de tal forma que los participantes puedan retirarse en un momento en el cual las vías no se encuentren congestionadas para su mayor comodidad”.

III. CONCLUSIONES

Al término de la investigación el investigador llega a las siguientes conclusiones:

- 1° Antes de aplicar el plan de simplificación administrativa el 95% de los indocumentados refieren que tiene documentos que acreditan su identidad en forma moderada, el 90% considera que tienen acceso a los programas sociales de forma moderada y el 75% considera que son satisfechos moderadamente en la atención y, solo el 25% es satisfecho a un nivel alto. (Ver tabla y gráfico N° 04).
- 2° El plan de simplificación administrativa fue diseñado teniendo en cuenta la seriedad del estudio y los resultados que se pretende alcanzar, teniendo en cuenta que los productos alcanzados van a servir para que los funcionarios de la institución tomen como referencia y realicen los cambios respectivos.
- 3° Los resultados alcanzados después de aplicar el plan demuestran que el nivel más alto lo alcanzó la dimensión documentos que acreditan su identidad con el 65%, seguido de la dimensión satisfacción en la atención con el 55% y finalmente la dimensión acceso a programas sociales con el 30%. (Ver tabla y gráfico N° 08).
- 4° En el pre test las tres dimensiones alcanzaron el puntaje más alto en el nivel moderado con un 95% documentos que acreditan su identidad, con 90% acceso a programas sociales y el 75% satisfacción en la atención; después de aplicar el programa la dimensión que más sobresalió fue acceso a programas sociales con el 65% nivel muy alta, seguido de la dimensión documentos que acreditan su documento de identidad con el 65% nivel moderada y el 55% la dimensión satisfacción al cliente. (Tabla y gráfico N° 10)

IV. SUGERENCIAS:

Después de aplicar el plan de simplificación administrativa se llegó a las siguientes sugerencias.

- 1° Al Administrador de la oficina RENIEC San Ignacio, que tome como referencia a los insumos alcanzados en el estudio y los contextualice según los cambios que pretende realizar en esta Sede, siempre pensando en el bienestar de los adultos mayores de su jurisdicción y del país.
- 2°. A los funcionarios del RENIEC, que soliciten el apoyo del investigador dado que es trabajador de la institución y conoce más de cerca el manejo en la realización del estudio, así como los requerimientos que los adultos mayores hacen a las personas que sienten que les pueden ayudar.
- 3° A las Autoridades de las diferentes áreas de la Municipalidad de San Ignacio que tomen conciencia del papel que desempeñan cuando su función está relacionado con las personas adulto mayores, y les den las facilidades para que pueden obtener sus beneficios sociales.
- 4° A los adultos mayores que en esta oportunidad fueron beneficiados del plan de simplificación administrativa que difundan las bondades del mismo y de esta manera otras personas tengan los mismos beneficios y los aprovechen a tiempo y en su espacio apropiado.

V. PLAN DE INTERVENCIÓN

PLAN DE DOCUMENTACION AL ADULTO MAYOR INDOCUMENTADO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Denominación** : **Plan de Documentación al Adulto Mayor Indocumentado “El documentar al adulto mayor indocumentado brinda satisfacción”.**
- 1.2. Centro de aplicación** : “Registro Nacional de Identificación Del Estado Civil” – Reniec San Ignacio.
- 1.3. Participantes** : Adultos Mayores Indocumentados.
- 1.4. Nº. de Personas** : 20 Adultos Mayores Indocumentados.
- 1.5. Duración** : 4 meses
- 1.5.1. Inicio** : Agosto
- 1.5.2. Término** : Noviembre
- 1.6. Horario de trabajo** : Dentro de las horas de trabajo.

II. FUNDAMENTACIÓN:

Los Adultos Mayores Indocumentados tienen muchas necesidades entre ellas la principal es el documentarse, para así poder acceder a una serie de servicios básicos que les permitiría tener un nivel de vida con más satisfacción social, ya que a esta edad se presentan un sin número de problemas como físicos, económicos y de salud. Y al no tener su documento de identidad como es el caso, estos ciudadanos mayores no pueden acceder a estos servicios y así poder atenderse en los centros de salud, participar en programas de apoyos sociales del estado por el simple hecho de no estar registrados en los cuadros estadísticos nacionales o locales. Siendo indispensable contar con su Documento Nacional de Identidad (DNI). Es por eso que se ha creído por conveniente elaborar un Plan de documentación al adulto mayor indocumentado en el cual permita la participación de los

Adultos Mayores mediante el: Plan de documentación. **“El documentar al adulto mayor indocumentado brinda satisfacción”**

Por lo tanto la satisfacción de los adultos mayores es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, al medir la satisfacción se está comprobando la calidad de la organización de sus servicios interno.

La aplicación del Plan de documentación **“El documentar al adulto mayor indocumentado brinda satisfacción”**, es importante porque influirá en el nivel de satisfacción del adulto mayor indocumentado del Reniec San Ignacio, desarrollando la satisfacción en la obtención de los documentos y facilidad de los requisitos que le permitirán documentarse con su DNI, que le dan libertad como recibir atención en un centro de salud, participar del apoyo en los programas sociales que da el estado para este grupo de personas utilizando sus habilidades personales y reconocerlos como ciudadanos al ser identificados.

IV. OBJETIVOS:

4.1. Objetivo General

Implementar el Plan de documentación **“El documentar al adulto mayor indocumentado brinda satisfacción”**, mediante un Plan de Simplificación Administrativa Para Mejorar la Atención al Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio – 2016.

4.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar 03 taller relacionado a la satisfacción de los Adultos Mayores de la dimensión Acceso a los programas sociales, satisfacción en la atención al adulto mayor, documentos que acrediten su identidad. Del Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio – 2016.
- Desarrollar 04 taller relacionado al plan de simplificación administrativa en las dimensiones: organización eficiente, eficacia

organizada, organización económica y actitud ética en la simplificación administrativa.

VI. METODOLOGIA:

El presente Plan de Documentación al Adulto Mayor Indocumentado **“El documentar al adulto mayor indocumentado brinda satisfacción”** influenciará a elevar el nivel de satisfacción del adulto mayor, así como también permitirá en forma más eficiente documentar a estos ciudadanos excluidos por años. Se desarrollarán 07 talleres donde los Adultos mayores Indocumentados participarán activamente con las orientaciones del capacitador, de acuerdo a los programas establecidos.

Antes: En esta etapa el adulto mayor indocumentado o familiar que representa escucharán atentamente las indicaciones del capacitador y se desarrolla el tema de la dimensión elegida y así mismo se hace conocer a los intervinientes en la participación de la actividad.

Durante: En esta fase, se desarrolla la actividad programada del taller, y se contará con la participación de los Adultos mayores indocumentados o familiares que representan a los mismos, donde tendrá la oportunidad de contar experiencias sobre la satisfacción que tendría al ser documentado y por qué motivo no ha podido documentarse a la fecha.

Después: En esta etapa se evalúa los avances del adulto mayor indocumentado o familiar que lo representa, se dialoga con los mismos sobre lo que más les ha gustado del taller y que experiencia lleva del mismo.

También se realiza una reflexión final sobre la importancia de los ejercicios y actividades realizadas.

VII. ESTRATEGIAS:

En la ejecución del presente Plan de Documentación al Adulto Mayor Indocumentado **“El documentar al adulto mayor indocumentado brinda satisfacción”** elevará el nivel de satisfacción donde se desarrolló a través

de 07 talleres ejecutados en el lapso de tres meses. Cada taller tuvo una duración de 90 minutos cada uno, los cuales se ejecutaran en el mes de Agosto hasta noviembre.

- Al iniciar el desarrollo del programa se aplicó un pre test (prueba específica para medir la satisfacción del adulto mayor indocumentado. Luego se pasó a la aplicación del Plan de Documentación al Adulto Mayor Indocumentado **“El documentar al adulto mayor indocumentado brinda satisfacción”**, para influenciar en el nivel de satisfacción Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio – 2016.

La secuencia de la programación de los talleres se realizó de la siguiente manera:

- ❖ Se inició con motivación (lluvias de ideas, dinámicas, recursos humanos).
- ❖ Se usó material didáctico el cual ayudó para lograr nuestro propósito (papelotes, papeles de color, hojas bond, recurso verbal.)
- ❖ Luego comprueban lo aprendido (Recurso verbal, prueba.)

VIII. ESTRUCTURA TEMATICA :

| VARIABLE INDEPENDIENTE | DIMENSIONES | ACTIVIDADES BÁSICAS DEL PLAN | RESPONSABLE | CRONOGRAMA | | | |
|---|---|--|--------------|------------|---|---|---|
| | | | | A | S | O | N |
| ATENCION AL ADULTO MAYOR | Atención al adulto mayor indocumentado | Taller 1: "Organización eficiente de la RENIEC" | Investigador | | | | |
| | | Taller 2: "Eficiencia organizativa en la RENIEC" | | | | | |
| | | Taller 3: Organización económica empresarial". | Investigador | | | | |
| | Plan de simplificación administrativa | Taller 4: "Actitud ética en la simplificación administrativa". | Investigador | | | | |
| | | Taller 5: "Acceso a los programas sociales". | | | | | |
| | | Taller 6: "Satisfacción en la atención al adulto mayor" | Investigador | | | | |
| | | Taller 7: Documentos que acreditan su identidad". | | | | | |

DESARROLLO DE LOS TALLERES

| TALLER | DÍA | OBJETIVO GENERAL | ACTIVIDADES A REALIZAR | RECURSOS | TIEMPO | PARTICIPANTES |
|-------------------------------------|-------|---|---|--|---------|--|
| Organización eficiente de la RENIEC | 15-08 | Conocer la forma de organización de la RENIEC desde la perspectiva del Estado Peruano | <ul style="list-style-type: none"> • Saludo al gerente, autoridades y trabajadores participantes del taller. • Presentación de los participantes con la dinámica el espejo. • Presentación de la Ruta de Trabajo para conocer la forma de organización de la RENIEC • Conformación de 3 grupos de trabajo con la dinámica: "Rompecabezas". • Los grupos se conforman con las palabras Organización, eficiencia y RENIEC • En sus grupos previa explicación del ponente elaboran un organizador visual que represente a su tema. • Socializan al pleno los trabajos realizados. • Evalúan la actividad del día Organización eficiente de la RENIEC | <ul style="list-style-type: none"> • Acciones protocolares • Equipos de trabajo. • Equipo multimedia • Material de escritorio. • Trabajo en equipo. • Plenaria. • Instrumento de evaluación | 2 horas | Gerente Autoridades Ponente Trabajadores Registrador Civil |
| | | Identifican las fortalezas que posee la RENIEC, la que la convierte | <ul style="list-style-type: none"> • El ponente socializa la estructura de organización de la RENIEC • Los participantes forman 4 grupos de trabajo. | <ul style="list-style-type: none"> • Exposición • Equipos de trabajo. | 2 horas | |

| | | | | | | |
|--|-------|---|--|--|---------|---|
| “Eficiencia organizativa en la RENIEC” | 28-08 | en una organización eficiente. | <ul style="list-style-type: none"> • Cada grupo de trabajo recibe un compromiso escrito en una tira léxica. • Previa explicación del ponente encuentran las fortalezas, dificultades y causas de la RENIEC en la comunidad. • Socializan al pleno sus producciones. • El ponente sistematiza los aportes orientando que de las dificultades y causas se obtiene la alternativa. • Vuelven a sus grupos y complementan las alternativas a su trabajo. • Evalúan el trabajo del día analizando las fortalezas y limitaciones. • Un equipo de trabajo sistematiza los diferentes trabajos y determinan la eficiencia organizativa de la RENIEC | <ul style="list-style-type: none"> • Material de escritorio • Exposición • Plenaria. • Sistematización • Retroalimentación • Evaluación • Equipo sistematizador | | Autoridades Ponente Trabajadores Registrador Civil |
| Organización económica empresarial”. | 08-09 | Analizan la estrategia de organización empresarial que posee la RENIEC. | <ul style="list-style-type: none"> • El ponente socializa el esquema de trabajo a utilizar para representar la organización económica empresarial de la RENIEC • Previa utilización del análisis de fortalezas y limitaciones, en consenso deciden representar la organización económica empresarial de la RENIEC | <ul style="list-style-type: none"> • Plenaria • Exposición • Consenso. • Trabajo en equipo. • Plenaria. • Equipo de sistematización. | 2 horas | Autoridades Ponente Trabajadores Registrador Civil |

| | | | | | | |
|---|-------|--|--|---|---------|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Forman 04 grupos de trabajo y cada grupo elabora los insumos para cada componente de la organización económica. • Socializan los insumos trabajados al pleno. • El ponente con el apoyo de los participantes y maestras mejoran la redacción de los textos. • Un equipo de trabajo sistematiza los insumos y obtienen la estructura de organización económica de la RENIEC | | | |
| Actitud ética en la simplificación administrativa | 16-09 | Analizan la actitud ética de la ley de simplificación administrativa y la forma como se viene aplicando en la RENIEC | <ul style="list-style-type: none"> • El ponente socializa la Ley de simplificación administrativa aprobada por el Estado peruano. • El ponente consensuan por grupos de trabajo el análisis de la simplificación administrativa. • Elegido el problema de la simplificación administrativa consensuan el esquema a trabajar • El ponente y los coordinadores de grupo elaboran un sociodrama para representar la simplificación administrativa actual. | Exposición Consenso. Equipo multimedia. Asesoramiento. Evaluación | 2 horas | Autoridades Ponente Trabajadores Registrador Civil |

| | | | | | | |
|-----------------------------------|-------|--|--|---|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Cada grupo realizan la representación de sus sociodramas • Evalúan el trabajo del día teniendo en cuenta las bondades y limitaciones presentadas durante el día. | | | |
| Acceso a los programas sociales”. | 02-10 | Analizan las limitaciones que poseen los adultos mayores para tener acceso a los programas sociales. | <ul style="list-style-type: none"> • La ponente socializa al pleno el esquema de organización de acceso a los programas social ofertados por la RENIEC • En consenso representando a sus grupos de trabajo y presentan una dificultad que tienen los adultos mayores para tener acceso a los programas sociales. • Sustentan al pleno la propuesta consensuada y lo asumen como grupo • Teniendo en cuenta los esquemas consensuados cada trabajador expresa su sentir en relación al acceso de los adultos mayores a los programas sociales • En pleno y con el apoyo del ponente realizan acuerdos para mejorar la atención a los adultos mayores y darles mayores facilidades para tener mejora acceso a los programas sociales. | Exposición Exposición Consenso Plenaria. Consenso de esquemas. Revisión. Evaluación. Compromisos. | | Autoridades Ponente Trabajadores Registrador Civil |

| | | | | | | |
|---|-------|--|--|--|---------|--|
| Satisfacción en la atención al adulto mayor | 15-10 | Conocer el nivel de satisfacción del adulto mayor en la atención por los trabajadores de la RENIEC | <ul style="list-style-type: none"> • Saludo al gerente, autoridades y trabajadores participantes del taller. • Presentación de los participantes con la dinámica “Soy único e interesante”. • Presentación del propósito del día para conocer la forma de atención al adulto mayor por la RENIEC • Conformación de 3 grupos de trabajo con la dinámica: “Rompecabezas”. • Los grupos se conforman con las palabras satisfacción, amor a los demás y empatía • En sus grupos previa explicación del ponente elaboran un organizador visual que represente a la satisfacción del adulto mayor generado por los trabajadores de la RENIEC. • Socializan al pleno los trabajos realizados. • Evalúan la actividad del día satisfacción de los adultos mayores por el eficiente servicio de la RENIEC | <ul style="list-style-type: none"> • Acciones protocolares • Equipos de trabajo. • Equipo multimedia • Material de escritorio. • Trabajo en equipo. • Plenaria. • Instrumento de evaluación | 2 horas | Gerente Autoridades Ponente Trabajadores Registrador Civil |
| Documentos que acreditan su identidad | | Apoyar a los adultos mayores en la obtención de los documentos | <ul style="list-style-type: none"> • El ponente socializa la situación real que nuestros adultos mayores están atravesando para obtener sus documentos que acrediten su identidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Exposición • Equipos de trabajo. | 2 horas | Autoridades |

| | | | | | | |
|--|-------|-----------------------------|---|---|--|--|
| | 28-10 | que acreditan su identidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Los participantes forman 4 grupos de trabajo. • Cada grupo de trabajo recibe un compromiso escrito en una tira léxica. • Previa explicación del ponente encuentran las diferentes formas de apoyar a los adultos mayores para apoyar a obtener los documentos de identidad a los adultos mayores • Socializan al pleno sus producciones. • El ponente sistematiza los aportes orientando que de las dificultades y causas se obtiene la alternativa. • Vuelven a sus grupos y complementan las alternativas a su trabajo. • Evalúan el trabajo del día analizando las fortalezas y limitaciones. • Un equipo de trabajo sistematiza los diferentes trabajos y determinan la eficiencia organizativa de la RENIEC | <ul style="list-style-type: none"> • Material de escritorio • Exposición • Plenaria. • Sistematización • Retroalimentación • Evaluación • Equipo sistematizador. | | Ponente Trabajadores Registrador Civil |
|--|-------|-----------------------------|---|---|--|--|

IX RECURSOS

Material humano:

- Adulto mayor indocumentado o familiar que representa al mismo.
- Investigador

Recursos pedagógicos

- Evaluación
- Organizadores
- Cuestionario

X. EVALUACIÓN:

La evaluación del programa se realizó mediante actividades de inicio de la aplicación del Pre-Test y al final, mediante la aplicación del Post-Test.

Para la realización de estas actividades se pidió la autorización del Jefe Regional del Reniec Jefatura Regional 16 - Amazonas, quien autorizó la aplicación del pre test y del post test, así como el Plan de Documentación al Adulto Mayor Indocumentado **“El documentar al adulto mayor indocumentado brinda satisfacción”**, mediante un Plan de Simplificación Administrativa Para Mejorar la Atención al Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio – 2016.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ander-Egg. (1995). *Metodos Y Tecnicas De Investigacion Social*. BUenos Aires: Lumen.
- Ander-Egg, E. (2003). *Repensando la investigación-acción-participativa*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- BUSTAMANTE, S. (2004). *ENFERMERIA FAMILIAR - PRINCIPIOS DE CUIDADO A PARTIR DEL SABER (IN) COMUN DE FAMILIAS*. TRUJILLO, PERU.
- Cardenas y Yañez. (2013). *Analisis del Proceso de Adquisición de Servicios Orientados al Consumidor Adulto Mayor En el Programa UNEX*. Tesis pa Obtener el Titulo Profesional de Licenciado en Gestion, con mención Empresarial, Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP, Lima.
- Carracedo, J. R. (1992). *Ética Constructiva y Autonomía Personal*. Madrid, España: Tecnos.
- Casas, T. C. (2009). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Lima.
- CEPAL, C. E. (2006). *La Protección Social De Cara Al Futuro: Acceso, Financiamiento Y Solidaridad*. 194. Montevideo, Uruguay. Obtenido de http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39245/Proteccion_social_de_car_a_al_futuro.pdf
- Congreso, d. I. (enero de 2012). *"Plan Nacional Perú Contra la Indocumentación 2011 - 2015 Reniec"*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9CB85613535A717905257C050060EC79/\\$FILE/plan-nacional-2011-2015.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9CB85613535A717905257C050060EC79/$FILE/plan-nacional-2011-2015.pdf)
- Cordero, E. L. (2013). *www.rincondelvago.com*. Obtenido de <http://html.rincondelvago.com/teorias-y-procesos-de-la-administracion.html>
- Cordova, C. N. (2012). *Calidad de Vida del Adulto Mayor; Hospital Regional de la Policia Nacional del Perú. Chiclayo*. Tesis para Optar el Grado Académico de Maestría en Enfermería, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado el 2010
- ESOMAR, (. S. (1973). *Como Interpretar Resultados De Las Encuestas*.
- Fernandez, G. J. (2009). *Determinantes de la calidad de vida, percibida por los ancianos de una residencia de tercera edad en dos contextos socioculturales diferentes e España y Cuba*. Tesis para obtener el grado de Dr., Valencia - España.

- Galvez y Henriquez. (2014). *Calidad de vida del adulto mayor de la unidad medica de Ilopango*. Tesis para optar el grado de Maestro en Salud Publica, Universidad de El Salvador, San Salvador. Recuperado el 2013 - 2014
- Garcia, B. J. (2008). *Analisis del Bienestar de los Adultos Mayores en Mexio*. Tesis para Obtener el Grado de Maestro en Poblacion y Desarrollo, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Flacso, Sacahispas, Mexico.
- Garcia, M. d. (2009). *La Exclusion social del Adulto Mayor en los Servicios de Salud de Guatemala*. Tesis para Obtener el Grado de Maestro en Trabajo Social , Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Gaur. (1975). Informe GAUR, La situación de los ancianos en España, Madrid,. Madrid, España.
- GOBREGCAJ, G. R. (2011). Agenda Social 2011 - 2015. *Agenda Social Regional Cajamarca*, 66.
- H koontz, H Weihrich. (1998). "Administración una perspectiva global". México: editorial McGraw Hill,.
- Kliksberg, B. (2006). Indocumentado. *El otro me Importa*. Venezuela.
- Ley N° 28803. (s.f.). Ley del adulto Mayor. Perú.
- Martin, D. (2005). Psicología experimental. Cómo hacer experimentos en Psicología. 7°. México DF.
- Martinez, O. A. (23 de octubre de 2015).
<http://www.laopinion.com/2015/10/23/concejal-cedillo-aboga-por-la-salud-de-los-indocumentados-en-suiza/>. Obtenido de
<http://http://www.laopinion.com/2015/10/23/concejal-cedillo-aboga-por-la-salud-de-los-indocumentados-en-suiza/>
- Martinez, T. (2015). Mejora En La Calidad De Atención A Adultos Mayores. *Vejez Y Vida*. Obtenido de <http://www.vejezyvida.com/mejora-en-la-calidad-de-atencion-a-adultos-mayores/>
- MIDIS, M. d. (2012). Pensión 65. *Un Perú para todos*, 9. Lima, Perú.
- MIDIS, M. d. (11 de Diciembre de 2015). Lima, Perú. Obtenido de www.midis.gob.pe
- MIMP, M. d. (octubre de 2013). Cuadernos sobre las Poblaciones Vulnerables N° 5. *PLANPAM 2013 - 2017promoviendo elenvejecimiento activo y saludable*. lima.
- Mindes, M. d. (OCTUBRE de 2008). la mujer rural en el Perú: situacion y avances.

- Muñoz, M. W. (2011). *La Simplificación Administrativa en el Marco del Proceso de Modernización del Estado* (Vol. I). (U. C. Sapientiae, Ed.) Lima, Los Olivos, Perú: Talleres gráficos de Llamkay S.A.C.
- PAPALIA, D. (s.f.). DESARROLLO DE VIDA DEL ADULTO MAYOR. MEXICO.
- Reniec, R. N. (enero de 2012). Plan Nacional contra la Indocumentación. *Segunda Edición Corregida Noviembre 2012*, 28 - 34. Lima, Perú: Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2012 - 13856. Obtenido de <http://www.reniec.gob.pe>
- Reniec, R. N. (2015). El Registro Nacional y la Identificación En el Perú. Lima, Perú.
- Republica, L. (28 de 08 de 2009). Alcances de la Ley N° 28803,. Lima. Obtenido de <http://larepublica.pe/28-08-2009/alcances-de-la-ley-n-28803-en-ocasion-de-haberse-celebrado-el-dia-del-adulto-mayor-en-el>
- Reyes, A. (2005). "Administración moderna". México.: Editorial Limusa.
- Rodriguez, S. (2015). Identidad, Concepto y Evolucion de la Identidad, Director del Museo Vucetich. *Nombres, tatuajes particulares. Señalamiento y filiación. Fotografía. Antropometría. Otros sistemas*. La Plata, Argentina.
- Sampier, Fernandez y Baptista. (2006). *Metodología de la Investigación* (4° Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- SGP, S. d. (enero de 2011). www.sgp.pcm.gob.pe. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/web/index.php/normas?download=73:ds-n-007-2011-pcm>
- SGRECCIA, M. E. (2001). *LA BIOETICA PERSONALISTA* (Vol. 2). BUENOS AIRES: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE BUENOS AIRES.
- Sinesio, L. J. (22 de agosto de 2008). "La ciudadanía diferenciada", en *La República, Lima* (versión en línea: <http://blog.pucp.edu.pe/item/29032>).
- Skold, L. M. (2007). *Mujeres Invisibles en el Perú*. 29. Estocolmo, Suecia.
- Valverde, R. (junio de 2012). ensayos y trabajos: Escuela de Enfoque de Compromiso Dinámico.
- Velasquez, F. (Octubre de 2000). *El Enfoque De Sistemas Y De Contingencias Aplicado Al Proceso Administrativo*. Cali, Colombia.
- Weber, M. s.-1. (2010). *simplificacion administrativa. monografia*. Veracruz, Mexico.
- ZAVALA M, E. A. (2006). *FUNCIONAMIENTO SOCIAL DEL ADULTO MAYOR, CIENCIA Y ENFERMERIA*. (U. C. CHILE, Ed.) CONCEPCION, CHILE.

Zucely, G. M. (2009). *La Exclusión Social del Adulto Mayor en los Servicios de Salud de Guatemala*. Tesis , Guatemala.

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO ORIENTADO A MEDIR EL NIVEL DE ATENCION AL ADULTO MAYOR INDOCUMENTADO DEL RENIEC SAN IGNACIO

I. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

CONDICIÓN DEL TRÁMITE: **TIEMPO DE REALIZACION DEL SERVICIO:**

II. **OBJETIVO:** Recoger información valida y confiable sobre la Atención del Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio.

III. **INSTRUCCIONES GENERALES**

A continuación se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos de la Atención del Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio, Indique marcando con una "X" en la casilla correspondiente, el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, utilizando para ello la escala que a continuación se le presenta:

1. Totalmente en Desacuerdo (TD)

2. En Desacuerdo (ED)

3. De Acuerdo (DA)

4. Totalmente de Acuerdo (TA)

| Nº | ITEMS | ESCALA | | | |
|----|---|---------|---------|---------|---------|
| | | TD 1 | ED 2 | DA 3 | TA 4 |
| 1 | • Cree usted que, por no contar con dinero, puede acceder a un servicio. | | | | |
| 2 | • Usted tiene conocimiento que, por ser un adulto mayor, puede ser beneficiario de apoyos de programas sociales del gobierno. | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que recibiendo un apoyo económico puede cubrir sus necesidades de vida. | | | | |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> • Si usted está recibiendo apoyo de programas sociales esto le está mejorando su calidad de vida. | | | | |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> • Si usted es beneficiario del programa social, se atendería o realizaría sus chequeos médicos en algún establecimiento de salud. | | | | |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> • Si usted, fuese beneficiario de un programa social, realizaría compras, mejoras en su casa. | | | | |
| | SATISFACCION EN LA ATENCION AL ADULTO MAYOR | | | | |
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> • Se siente satisfecho por gozar de algún programa social. | | | | |
| 8 | <ul style="list-style-type: none"> • Cree usted, que recibiendo el apoyo económico mejora sus derechos como una persona de adulto mayor. | | | | |
| 9 | <ul style="list-style-type: none"> • Cree usted, que se encuentra identificado, con nombres y apellidos propios a través de un DNI. | | | | |
| 10 | <ul style="list-style-type: none"> • En alguna oportunidad le han registrado a usted, sus datos personales. | | | | |
| 11 | <ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que, estar con documentos como el DNI, se encuentra reconocido como persona y protegido por el estado. | | | | |
| 12 | <ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que estando identificado, le mejorara su calidad de vida. | | | | |
| 13 | <ul style="list-style-type: none"> • Cree usted que estando identificado, puede acceder a un seguro de vida, sepelio y otros. | | | | |

| | DOCUMENTOS QUE ACREDITEN SU IDENTIDAD | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 14 | • Se encuentra satisfecho que al tener DNI se registrara sus hechos vitales, como fecha de nacimiento, domicilio. | | | | |
| 15 | • Con el DNI, usted podrá identificarse y realizar todo tipo de trámites, cree que es importante. | | | | |
| 16 | • Se siente usted parte de la población y con los mismos derechos por tener su DNI. | | | | |
| 17 | • Se siente satisfecho al estar documentado. | | | | |
| 18 | • Usted cree que estando identificado, conocerá y realizara sus propios trámites en instituciones. | | | | |
| 19 | • Cree usted que al estar identificado, deja de ser un indocumentado. | | | | |

Muchas gracias.

IV. ESCALA.

Escala general:

| NIVEL | RANGO | ESCALA |
|-----------------|-------------------|--------------------------|
| BAJA | [1– 19) | Totalmente en desacuerdo |
| MODERADA | [20 - 38) | En desacuerdo |
| ALTA | [39– 57) | De acuerdo |
| MUY ALTA | (58 – 76) | Totalmente de acuerdo |

Escala específica: Acceso a los programas sociales y documentos que acreditan su identidad.

| NIVEL | RANGO | ESCALA |
|----------|------------|--------------------------|
| BAJA | [1– 6) | Totalmente en desacuerdo |
| MODERADA | [7 - 12) | En desacuerdo |
| ALTA | [13– 18) | De acuerdo |
| MUY ALTA | (19 – 24) | Totalmente de acuerdo |

Escala específica: Satisfacción en la atención al adulto mayor.

| NIVEL | RANGO | ESCALA |
|----------|------------|--------------------------|
| BAJA | [1– 7) | Totalmente en desacuerdo |
| MODERADA | [8 - 14) | En desacuerdo |
| ALTA | [15– 21) | De acuerdo |
| MUY ALTA | (22 – 28) | Totalmente de acuerdo |

FIABILIDAD Y VALIDEZ.

El instrumento obtuvo una fiabilidad y validez de contenido a través del método alfa de Cronbach el mismo que mostrará una alta confiabilidad y validez con un puntaje promedio de 0.725.

ANEXO N° 02

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1.- NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario orientado a medir el nivel de Atención al Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio

2.- AUTOR:

Br. MARLON CESAR SERQUEN SEGURA

2.- OBJETIVO EL INSTRUMENTO:

Recoger información relacionada a la Atención al Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio en el año 2016.

3.- FUENTE DE PROCEDENCIA DEL DISEÑO DEL INSTRUMENTO:

El instrumento de procedencia es de la Atención al Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio SL – SPC de la autora Sonia Palma Solís. Adaptado el instrumento por el Bach. Marlon César Serquen Segura del VI Ciclo en mención a Mg en Gestión Pública.

4.- POBLACIÓN OBJETIVO (USUARIO):

20 Adultos Mayores Indocumentados que realizaran su trámite por primera vez en la oficina del Reniec San Ignacio.

5.-MODO DE APLICACIÓN:

1º El instrumento pre test y post test está estructurado en base a 19 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y las dimensiones: Acceso a los programas sociales, satisfacción en la atención al adulto mayor y documentos que acreditan su identidad.

El instrumento se aplica de manera individual, es decir cada adulto mayor indocumentado y resuelve los ítems previa indicaciones. Su aplicación durará en aproximados 30 minutos.

6.- Estructura:

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA | | | |
|--------------------------|---|--|---|---------|---------|---------|---------|
| | | | | TD 4 | ED 3 | DA 2 | TA 1 |
| ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR | Acceso a los programas sociales. | <ul style="list-style-type: none"> • Relación entre la pobreza y no contar con acceso al consumo de bienes y servicios. • Relación de la pobreza y las necesidades básicas del ser humano. • Cobertura de necesidades de previsión social en salud. • Alivio de la pobreza a través de apoyos sociales económicos en corto plazo. | <ul style="list-style-type: none"> • Puedo acceder a un servicio o bien por no contar con dinero. • Es fácil adquirir un bien o servicio social al ser mayor. • Puedo percibir un apoyo económico y cubrir en parte mis necesidades básicas. • Los programas sociales cumplen con mis expectativas de calidad de vida. • Es posible el acceso a una atención básica de salud por o estar inscrito. • El programa pensión 65 me permite adquirir bienes y servicios y cubrir parte de mis necesidades básicas | | | | |
| | Satisfacción en la atención al adulto mayor | <ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de su calidad de vida y mejores servicios sociales. • Equidad e igualdad ante la ley entre los peruanos. • Lograr una sociedad inclusiva, con un estado que garantice los derechos de los ciudadanos. • Estar debidamente identificados es el eje fundamental para el ejercicio de los derechos de hombres y mujeres. Satisfacción de las necesidades. • Facilidad en tener una vejez plena y sana. | <ul style="list-style-type: none"> • Permitirá satisfacer a sus usuarios respecto a los servicios que el sistema oferta. • Legitimara sus derechos fundamentales. • Teniendo derecho al nombre y la identidad. • Están identificados a través de una base de datos. • La identidad es un derecho que permite a la persona ser reconocida como tal por la sociedad y el estado. • Permite la Satisfacción de las necesidades: físicas, materiales, biológicas, emocionales, sociales, laborales, productivas y espirituales de las personas mayores al documentarse. • facilitar una vejez plena y sana, es tener un sistema de registro que lo | | | | |

| | | | | | | | |
|--|---------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| | | | identifique, que considere sus hábitos, capacidades funcionales y preferencias al ser atendido. | | | | |
| | Documentos que acrediten su identidad | <ul style="list-style-type: none"> • Obtención del Documento Nacional de Identidad. • Sentimiento de utilidad al portar su DNI. • En información sobre los elementos necesarios para acceder al DNI. | <ul style="list-style-type: none"> • Me permitirá registrar mis hechos vitales como nacimientos, matrimonios, etc. • Podré hacer uso de mis derechos y deberes como ciudadano. • Me siento realmente parte de la sociedad al portar mi documento de identidad. • Satisfacción física, material, biológicas, sociales, laborales, productivas, etc. Que antes no podía hacerlo. • Me permite conocer los distintos trámites, costos y requisitos indispensables. • Permitirá identificar al número de indocumentados. | | | | |

Escala general:

| NIVEL | RANGO | ESCALA |
|----------|------------|--------------------------|
| BAJA | [1– 19) | Totalmente en desacuerdo |
| MODERADA | [20 - 38) | En desacuerdo |
| ALTA | [39– 57) | De acuerdo |
| MUY ALTA | (58 – 76) | Totalmente de acuerdo |

Escala específica: Acceso a los programas sociales y documentos que acreditan su identidad.

| NIVEL | RANGO | ESCALA |
|----------|------------|--------------------------|
| BAJA | [1– 6) | Totalmente en desacuerdo |
| MODERADA | [7 - 12) | En desacuerdo |
| ALTA | [13– 18) | De acuerdo |
| MUY ALTA | (19 – 24) | Totalmente de acuerdo |

Escala específica: Satisfacción en la atención al adulto mayor.

| NIVEL | RANGO | ESCALA |
|----------|------------|--------------------------|
| BAJA | [1– 7) | Totalmente en desacuerdo |
| MODERADA | [8 - 14) | En desacuerdo |
| ALTA | [15– 21) | De acuerdo |
| MUY ALTA | (22 – 28) | Totalmente de acuerdo |

FIABILIDAD Y VALIDEZ.

El instrumento obtuvo una fiabilidad y validez de contenido a través del método alfa de Cronbach el mismo que mostrará una alta confiabilidad y validez con un puntaje promedio de 0.72

ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

Plan de Simplificación Administrativa Para Mejorar la Atención al Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio – 2016.

AUTOR:

Bach. Marlon Cesar Serquen Segura.

INSTRUMENTO:

Cuestionario orientado a medir el nivel de Atención al Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, el Dr. En Administración de la educación Henry Armando Mera Alarcon, procedió a validarlo teniendo en cuenta los aspectos siguientes:

1. Forma:

Los constructos del instrumento de investigación están redactados y elaborados con un lenguaje claro, sencillo y coherente con el tema a investigar y permitirá el logro de objetivos.

2. Estructura:

El instrumento correspondiente, muestra orden y organización en su estructura la que permite obtener información necesaria y concisa sobre el tema a investigar.

3. Profundidad:

El instrumento permite recoger información concreta y real de la variable en estudio colidiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones:.....
.....

APROBADO: SI

☐

NO

☐

INSTRUCCIONES:

Determine si el documento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente.

ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

EXPERTO N° 01

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

Plan de Simplificación Administrativa Para Mejorar la Atención al Adulto Mayor
Indocumentado del Reniec San Ignacio – 2016.

AUTOR:

Br. Marlon Cesar Serquen Segura.

INSTRUMENTO:

Cuestionario orientado a medir el nivel de Atención al Adulto Mayor
Indocumentado del Reniec San Ignacio

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos,
yo.....Eliseo Jesús Caballero Tocto.....
con grado académico en Magister en Administración de la Educación.....
procedió a validarlo teniendo en cuenta los aspectos siguientes:

1. Forma:

Los constructos del instrumento de investigación están redactados y elaborados con un lenguaje claro, sencillo y coherente con el tema a investigar y permitirá el logro de objetivos.

2. Estructura:

El instrumento correspondiente, muestra orden y organización en su estructura la que permite obtener información necesaria y concisa sobre el tema a investigar.

3. Profundidad:

El instrumento permite recoger información concreta y real de la variable en estudio colidiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones:

.....
.....
.....


APROBADO: SI



NO



INSTRUCCIONES:


Mg. Eliseo Jesús Caballero Tocto
DNI 40300430

ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

EXPERTO N° 02

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

Plan de Simplificación Administrativa Para Mejorar la Atención al Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio – 2016.

AUTOR:

Br. Marlon Cesar Serquen Segura.

INSTRUMENTO:

Cuestionario orientado a medir el nivel de Atención al Adulto Mayor Indocumentado del Reniec San Ignacio

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos,

yo... Maria Madamé Huamán Cubas
con grado académico en Pedagogía Universitaria - Maestría
procedió a validarlo teniendo en cuenta los aspectos siguientes:

1. Forma:

Los constructos del instrumento de investigación están redactados y elaborados con un lenguaje claro, sencillo y coherente con el tema a investigar y permitirá el logro de objetivos.

2. Estructura:

El instrumento correspondiente, muestra orden y organización en su estructura la que permite obtener información necesaria y concisa sobre el tema a investigar.

3. Profundidad:

El instrumento permite recoger información concreta y real de la variable en estudio colidiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones:

..... Ninguna
.....
.....


APROBADO: SI



NO



INSTRUCCIONES:

 Juliana
42257067

ANEXO N° 04

CAP 62

San Ignacio, Septiembre del 2016

SOLICITA: Apoyo con permiso para realización
de encuestas en la oficina del Reniec
San Ignacio.

Sr.

Lic. LUCAS FRANCISCO MERINO VIGIL
JEFE REGIONAL AMAZONAS

De mi consideración,



MARLON CESAR SERQUEN SEGURA, identificado con DNI 27750816, personal contratado del RENIEC, bajo la modalidad CAP, Registrador 3, cargo Registrador de DNI, ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Que, acudo a su digno despacho, a efectos de solicitarle el permiso correspondiente para aplicar encuestas en la oficina del Reniec San Ignacio, así como en campo debido a que mi trabajo de tesis es referente a un "Plan de Simplificación Administrativa para mejorar la atención al adulto mayor indocumentado del Reniec San Ignacio – 2016", trabajo de tesis correspondiente para obtener el grado académico de: Magíster en Gestión Pública.

Para tal efecto adjunto el formato encuesta por aplicar.

Conocedor de su calidad humana, ruego a usted acceder a mi petición.

Atentamente,


MARLON C. SERQUEN SEGURA
DNI N° 27750816



CESAR FORTUNATO MENDOZA
HERNANDEZ
Gerente de Operaciones Registrales
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN
Y ESTADO CIVIL

Firmado por: MENDOZA
HERNANDEZ Cesar Fortunato
(FAU2025613620)
Fecha: 2016.12.06 10:37:59 -05:00
Motivo: Soy el Autor del Documento
Ubicación: Lima

"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
"Año de la Consolidación del mar de Grau"

Lima, 06 de Diciembre del 2016

MEMORANDO N° 002450-2016/GOR/RENIEC

A: **BERNARDO PACHAS SERRANO**
Gerente de Talento Humano

De: **CESAR MENDOZA HERNANDEZ**
Gerente de Operaciones Registrales

Asunto: Solicitud de permiso para realizar encuestas en el Punto de Atención San Ignacio – Jefatura Regional Amazonas

Ref.: Hoja de Elevación N° 322-2016/GOR/JR16AMA/RENIEC

Es grato dirigirme a usted saludándolo cordialmente para hacer de su conocimiento que mediante el documento de la referencia, la Jefatura Regional Amazonas remite documento presentado por el servidor CAP Marlon César Serquen Segura, quien solicita permiso para realizar encuesta en el Punto de Atención San Ignacio, en donde presta servicios, dicha información será utilizada para su tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Al respecto, esta Gerencia emite opinión favorable, considerando que se trata de fines educativos.

Es propicia la oportunidad para renovar los sentimientos de mi especial estima y deferencia personal.

Atentamente,

CMH/JTS/mcp

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL
Jr. Ancash 336 – 340 - Lima
Página Web: www.reniec.gob.pe

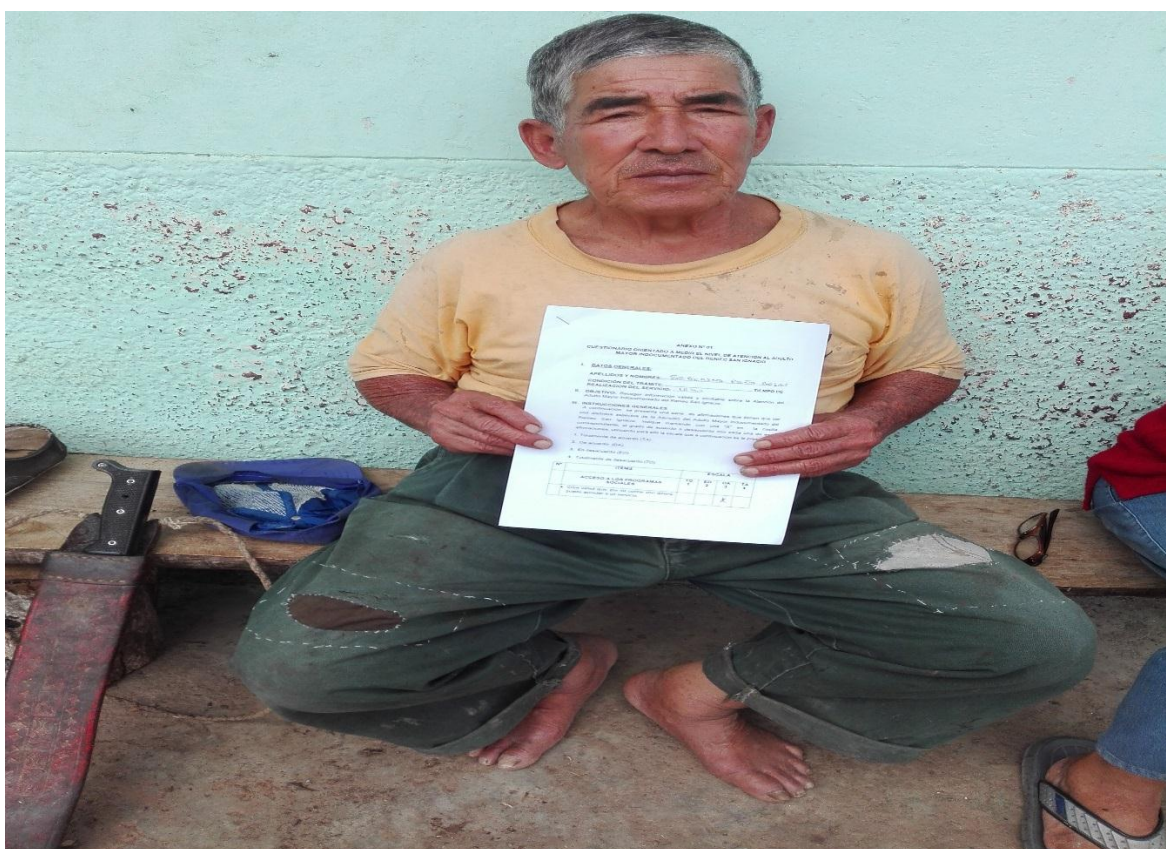
ANEXO N° 05



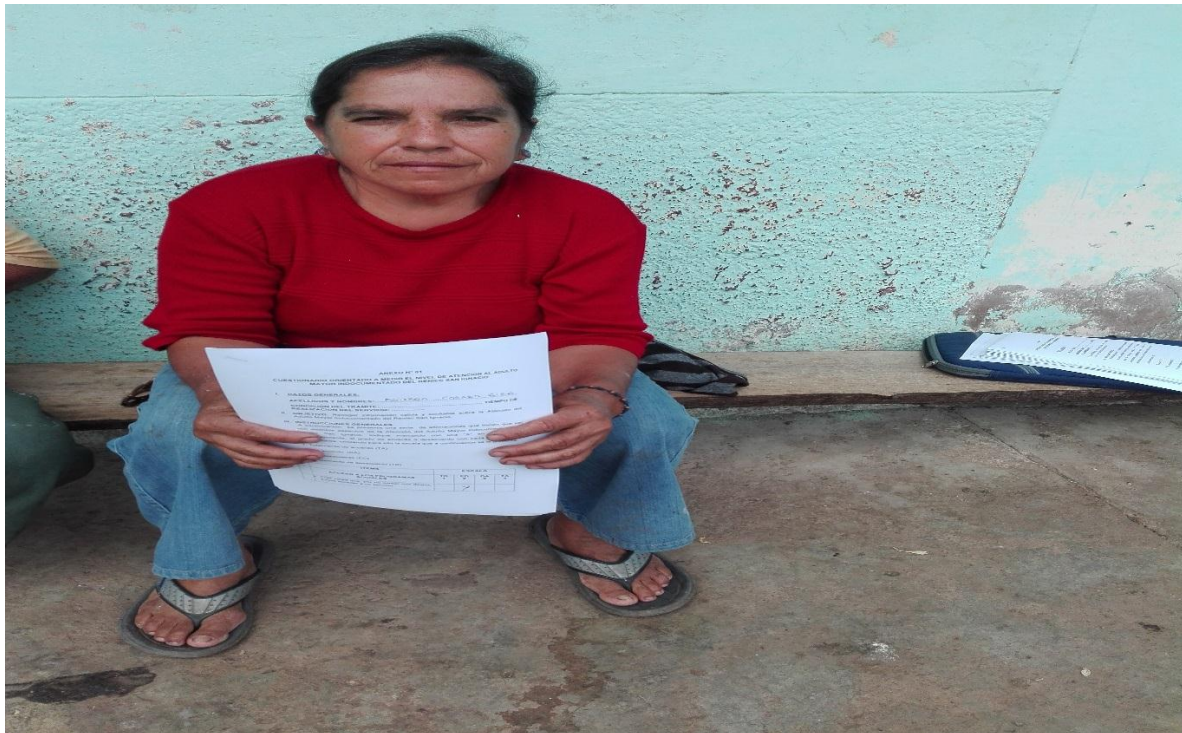
Ciudadana realizando su encuesta, desea obtener su DNI para identificarse.



Ciudadano realizando su encuesta, acompañado de su hijo, persona mayor con problemas de salud.



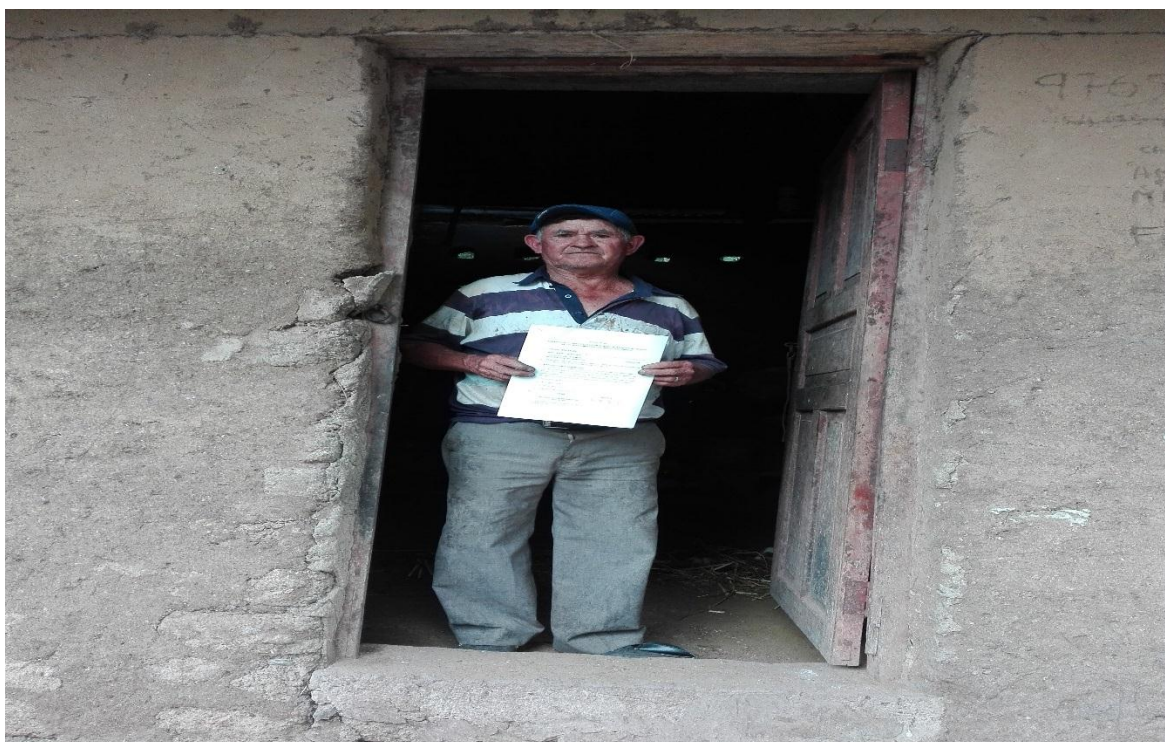
Ciudadano indocumentado desea sacar s DNI, para acceder a programas sociales.



Ciudadana indocumentada del caserío Tomaque, encestada.



Ciudadana indocumentada desea acceder a programas sociales al obtener su DNI.



Ciudadano encuestado del Caserío Cruz de Chalpón, Desea acceder a programa social al obtener su DNI.